

BASES DE CONCURSO
AGENTE POSTAL AUTORIZADO DISTRIBUCIÓN ÚLTIMA MILLA PAQUETERÍA,
CORRESPONDENCIA POSTAL, Y SPU
EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE E.P.

1. OBJETO DE CONTRATACIÓN

Contratar uno o varios Agentes Postales Autorizados para distribución y entrega de paquetería y correspondencia postal en última milla, que es nacionalizada 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 o el remitente.

2. OBJETIVOS

Objetivo General

Garantizar en un tiempo oportuno la entrega de paquetería y correspondencia proveniente de los países miembros de la Unión Postal Universal o sus oficinas extraterritoriales, con servicios de calidad y eficiencia a través de un Agente Postal Autorizado.

3. ALCANCE

La distribución y entrega de paquetería de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, misma que podrá contar de forma previa con el pago de la tarifa por parte del usuario final o que se gestione su cobro contra entrega al cliente final, deberá ser distribuida por el Agente Postal Autorizado dentro del territorio nacional.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Para la entrega de paquetería y correspondencia en última milla a nivel nacional, el o los Agentes Postales Autorizados seleccionados, deberán realizar las siguientes actividades:

- El Agente Postal Autorizado tendrá que realizar la entrega de paquetes o correspondencia, y carga postal hasta 30 kilos, en los tiempos establecidos en el contrato de relación comercial, buscando siempre que los mismos cumplan con la promesa de entrega con eficiencia y calidad.
- El Agente Postal Autorizado deberá retirar la paquetería o correspondencia que fue previamente pagada por el usuario en línea, y/o que se encuentre pendiente de pago de las tarifas fijadas por SPE EP, desde 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).
- Toda la paquetería o correspondencia que entregue SPE EP al Agente Postal Autorizado de última milla, deberá contar con toda la información necesaria para la ubicación del destinatario final, siendo imprescindible contar con número telefónico de contacto y/o correo electrónico.



- SPE EP a través del administrador de contrato, establecerá el cronograma de retiros de los envíos postales (paquetes y correspondencia) en los Centros Nacionales de Clasificación, debiendo ser al menos 2 veces por semana.
- Los envíos postales entregados al Agente Postal Autorizado, deberán ser clasificados por destino, por parte del Agente Postal Autorizado.
- El Agente Postal Autorizado deberá registrar la recepción de todos los envíos postales a través del sistema IPS o en los sistemas de seguimiento propios pudiendo realizarse dentro de los Centros Nacionales de Clasificación o en las bodegas del Agente Postal Autorizado.
- El Agente Postal Autorizado deberá gestionar la entrega de la paquetería y correspondencia entregada por SPE EP, en tres escenarios:
 - Entrega de paquetería o correspondencia que ya se encuentra pagada la tarifa de SPE EP previamente por el destinatario final a través del aplicativo “SiPostal”.
 - Entrega de paquetería o correspondencia con la gestión cobro contra entrega, para lo cual el Agente Postal Autorizado deberá cobrar los valores correspondientes a las tarifas definidas por SPE EP, adicional al valor del servicio que el Agente Postal Autorizado defina por la gestión de entrega.
 - Entrega de correspondencia (SPU o Certificado) que no cuenta con tarifa por parte de SPE EP, siendo el valor únicamente el precio que el Agente Postal Autorizado defina por este servicio y sea aceptado por el usuario. En este escenario SPE EP recibirá el fee correspondiente.
- El Agente Postal Autorizado deberá reportar de forma diaria la gestión de entrega realizada y transferir a SPE EP dentro del término de 72 horas, posterior a la entrega del paquete o correspondencia, los valores recaudados por la gestión de cobro.
- Los valores relacionados al fee por la entrega de correspondencia sin tarifa de SPE EP, serán transferidos de forma mensual.
- El Agente Postal Autorizado deberá realizar la facturación electrónica a nombre de SPE EP al destinatario final por la paquetería o correspondencia entregada.
- El Agente Postal Autorizado deberá notificar de forma diaria los eventos en casos de paquetería rechazada por gestión infructuosa de entrega, para lo cual deberá colocar la respectiva etiqueta CN 15 (formato definido por SPE EP) con el motivo de la no entrega. Esta etiqueta podrá ser impresa a través de sellos automáticos o etiquetas adhesivas de acuerdo con lo que el Agente Postal Autorizado decida.
- La paquetería que no ha podido ser gestionada la entrega por diferentes motivos por parte del Agente Postal Autorizado, deberá ser devuelta a SPE EP dentro de 48 horas después de ocurridos los dos intentos de entrega, y una vez que la paquetería o correspondencia retorne a las bodegas del Agente Postal Autorizado, sin que SPE EP deba realizar ningún pago al Agente Postal Autorizado. Aquí debe constar lugar, fecha y hora de los intentos de entrega realizados.
- 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 que permita la integración con los sistemas de Servicios Postales del Ecuador SPE EP, para lo cual es indispensable que el sistema cuente con:
 - Trazabilidad del envío y entrega en tiempo real.

- Generación de reportería para los intentos infructuosos en los formatos definidos o aprobados por Servicios Postales del Ecuador SPE EP.
- El Agente Postal Autorizado deberá hacer la entrega de la paquetería o correspondencia postal únicamente al titular del envío postal 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.

5. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

Actualmente la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador recibe correspondencia y paquetería internacional en sus galpones de Quito y Guayaquil la siguiente cantidad de correspondencia y paquetes postales recibidos en el 2024:

MES/2024	Carga Postal hasta 30 kg	Paquetes y correspondencia prioritaria EMS	Correspondencia y pequeños paquetes	TOTAL PAQUETES Y CORRESPONDENCIA
ENERO	460	203	9.273	9.936
FEBRERO	532	195	9.507	10.234
MARZO	590	493	9.544	10.627
ABRIL	399	303	11.085	11.771
MAYO	696	323	5.946	7.244
JUNIO	566	489	8.589	9.644
JULIO	466	500	5.095	6.061
AGOSTO	694	342	1.245	2.281
SEPTIEMBRE	306	349	3.041	3.696
OCTUBRE	781	311	1.428	2.520
NOVIEMBRE	601	329	3.540	4.470
DICIEMBRE	120	152	1.291	1.563
TOTAL	6.211	3.989	69.584	80.047

De la paquetería que SPE EP procesó en el 2024 en sus centros nacionales de clasificación, se encuentra distribuida en los siguientes destinos:

PROVINCIA	PORCENTAJE
PICHINCHA	49%
GUAYAS	25%
RESTO DE PROVINCIAS	13%
MANABÍ	4%
AZUAY	3%
TUNGURAHUA	2%
LOJA	2%
EL ORO	2%

Los tiempos de gestión de entrega por parte del Agente Postal Autorizado, una vez retirada la correspondencia o paquetería desde los Centros Nacionales de Clasificación sería de acuerdo al siguiente detalle:

DM de Quito y Guayaquil	Capitales de provincia	Otros cantones en diferentes provincias y parroquias alejadas.	Región Insular
2 días	3 días	4-5 días	15 días

*Tiempos establecidos una vez que el destinatario final confirmó o aceptó la entrega del envío postal.

6. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, necesita que el Agente Postal Autorizado realice la entrega de la paquetería y correspondencia postal en última milla con pago previo o pago contra entrega para lo cual se esperan los siguientes servicios:

- Retiro de paquetería y correspondencia desde los centros nacionales de clasificación de Quito y Guayaquil, con el objeto de que estas sean distribuidas local y provincial según sea el caso.
- Trazabilidad de la paquetería y correspondencia en tiempo real, por medio de un sistema que sea proporcionado por el Agente Postal Autorizado.
- Realizar el ingreso de eventos de entrega e intento de entrega en el sistema IPS de SPE EP.
- Cobrar el valor correspondiente a las tarifas de los servicios de SPE EP y realizar la facturación correspondiente.
- Devolver la paquetería o correspondencia que no pudo ser entregada al cliente al Centro Nacional de Clasificación de donde fue retirada en el mismo estado en la que SPE EP entregó al agente postal autorizado. SPE EP no realizará ningún pago al APA por la paquetería o correspondencia no entregada.
- Presentar una base de datos con las gestiones realizadas de entrega por cada paquete o correspondencia, la cual debe ser compatible con el sistema IPS a fin de que esta pueda ser cargada en el sistema mencionado.
- Cargar las bases de entrega (guías) de paquetería y correspondencia de forma diaria.
- Realizar la entrega de la correspondencia o paquetería en los tiempos establecidos.
- Realizar las transferencias de los valores recaudados por el pago contra entrega en el tiempo establecido en el contrato, así como los valores del fee establecido.

Adicionalmente el Agente Postal Autorizado deberá contar con los siguientes requisitos tecnológicos:

- Plataforma tecnológica de preferencia propia que permita el rastreo de la paquetería en tiempo real hasta la entrega final.
- Contar con un sistema WMS para logística y de inventario para la optimización del procesamiento de paquetes.

- Sistema CRM con un panel de control para una comunicación e intercambio de información con los clientes sobre el detalle del pedido con un análisis a detalle de: cantidad de envíos despachados, pedidos entregados exitosamente, órdenes devueltas, y envíos con cierto tipo de novedades o devoluciones.
- Sistema de facturación electrónica propia integrada al sistema sobre la base de la normativa ecuatoriana.
- Integración mediante API Rest de consulta e inserción de información de los sistemas informáticos del operador postal SPE EP, necesarios para la integración entre ambas partes.
- Registro de prueba de entrega o novedad con: fotografía de la entrega, coordenadas, nombre y apellido, cédula, parentesco, correo electrónico; dependiendo del tipo de servicio.
- Actualización en tiempo real de los estados de los paquetes: recogido de oficina de distribución, salida a distribución, entrega, devolución (motivo) entre otros.
- Dashboard para seguimiento y control de paquetería. Características: semaforización de entrega de paquetes según el servicio y oficina, efectividad de entrega, generación de reportes operativos con información en tiempo real, rendición de cuentas 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.
- Seguridad de integración de información: SSL, white list, TOKEN de acceso.
- 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.
- 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.
- Obligatoriedad de uso de los servicios web de acuerdo a los procesos y tiempos establecidos.
- Entregar acuerdos de nivel de servicio (SLA's) de los servicios web o aplicaciones entregadas, levantados y revisados con el área de TICS de SPE EP.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN

El Acuerdo Comercial con el Agente Postal Autorizado para entrega de paquetería y correspondencia en última milla será por el periodo de 2 años 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 diaria y es necesario manejar una continuidad del servicio de entrega a largo plazo.

8. REQUISITOS MÍNIMOS

a. Personal Técnico:

Coordinador Técnico Operador logístico o postal: Debe tener mínimo de 3 años de experiencia, conocimiento de atención al cliente, procesos postales o logísticos, la cual debe ser justificada con un certificado de trabajo de empresas dedicadas a logística o Courier.



Coordinador Tecnológico: Debe tener mínimo 3 años de experiencia en desarrollo de herramientas tecnológicas y soporte Tics.

Cartero o despachador: El Agente Postal Autorizado debe contar con el personal con experiencia en entrega de paquetería, encomiendas o deliverys con al menos 2 años, la cual debe ser verificada con certificados laborales propios, contratos de trabajo etc. El oferente deberá tener al menos la siguiente cantidad de carteros o repartidores por provincia sean propios o con terceros:

PROVINCIAS	# de Carteros /repartidores	PROVINCIAS	# de Carteros /repartidores
AZUAY	2	MANABÍ	2
BOLÍVAR	1	MORONA SANTIAGO	1
CAÑAR	1	NAPO	1
CARCHI	1	ORELLANA	1
CHIMBORAZO	1	PASTAZA	1
COTOPAXI	1	PICHINCHA	10
EL ORO	1	SANTA ELENA	1
ESMERALDAS	1	STO. DOMINGO DE LOS TSACHILAS	1
GUAYAS	5	SUCUMBÍOS	1
IMBABURA	1	TUNGURAHUA	1
LOJA	1	ZAMORA CHINCHIPE	1
LOS RÍOS	1		

*No se aplica esta obligatoriedad en la provincia de Galápagos, por lo que el Agente Postal Autorizado podrá gestionar de forma independiente la entrega de los envíos postales.

b. Equipo de trabajo:

El Agente Postal Autorizado deberá garantizar la flota vehicular propia o de terceros para la entrega de paquetería en última milla en la provincia designada, la cual puede estar conformada por: motocicletas, camionetas y/o camiones dependiendo la necesidad, adicionalmente, en caso de terceros, se deberá adjuntar la carta compromiso de esta a fin de garantizar la flota en cada una de las provincias, matrículas o contratos de prestación de servicios.

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

c. Recursos tecnológicos:

El Agente Postal Autorizado deberá contar con el sistema de trazabilidad de paquetería el cual, debe ser compatible con los sistemas de SPE EP, adicional deberá efectuar lo siguiente:

- Integración mediante API Rest de consulta e inserción de información de los sistemas informáticos del operador postal SPE EP, necesarios para la integración entre ambas partes.
- Notificación de entrega vía mensajería, confirmación de destinatario por SMS, Whatsapp o correo electrónico.
- Registro de prueba de entrega o novedad con: fotografía de la entrega, coordenadas, nombre y apellido, cédula, parentesco, correo electrónico; dependiendo del tipo de servicio con dos intentos.
- Actualización en tiempo real de los estados de los paquetes: recolección de oficina de distribución, salida a distribución, entrega, devolución (motivo) entre otros.
- Servicio de Cobro contra entrega con liquidaciones automáticas y pagos a SPE EP dentro del término de 48 horas posteriores a la entrega.
- Dashboard para seguimiento y control de paquetería. Características: semaforización de entrega de paquetes según el servicio y oficina, efectividad de entrega, generación de reportes operativos con información en tiempo real, rendición de cuentas 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.
- Seguridad de integración de información: SSL, white list, TOKEN de acceso.
- Ambiente de TEST o pruebas para revisar los cambios antes de salir al ambiente de producción, incluido botón de pagos.
- 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.
- Contacto de soporte técnico para la revisión de eventualidades de integración y respuesta en dos horas para acuse de recibo y cuatro horas para solución o coordinación entre las partes técnicas.
- Obligatoriedad de uso de los servicios web de acuerdo a los procesos y tiempos establecidos.
- Entregar acuerdos de nivel de servicio (SLA's) de los servicios web o aplicaciones entregadas, levantados y revisados con el área de TICS de SPE EP.

9. PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN

Los Operador Postales que quieran participar en el concurso para calificación de Agentes Postales Autorizados, deberán cumplir de forma obligatoria los requisitos mínimos establecidos en las bases concursables, por lo que serán calificados con el criterio cumple o no cumple:

REQUISITOS MÍNIMOS	DESCRIPCIÓN
Permiso de operación postal otorgado por ARCP o MINTEL	Deberá presentar el contrato o permiso de operación postal copia simple en caso de firma electrónica, notariado en caso de firma física.
Dos años de experiencia en el sector	Escritura de constitución, RUC, declaración impuesto renta, inscripción Super compañías, etc.

Personal técnico	Hojas de vida del personal, contrato de trabajo y/o certificados laborales, mecanizado del less, etc.
Equipo de trabajo	Detalle de flota vehicular, contratos, matrículas etc.
Recursos tecnológicos	Contratos, detalles de sistemas, facturas, contratos de alianza estratégica, etc.

Los Operadores Postales que cumplan con los requisitos mínimos, pasarán a la calificación de ofertas para la cual se considerarán los siguientes parámetros:

PARÁMETRO	CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Precio fijado por la entrega al cliente final de paquetes pagados o no pagados en DM de Quito y Guayaquil.	30 puntos	Se calificará el menor costo para el cliente final con el puntaje más alto
Precio fijado por la entrega al cliente final de paquetes pagados o no pagados en Capitales de provincia.	20 puntos	Se calificará el menor costo para el cliente final con el puntaje más alto
Precio fijado por la entrega al cliente final de paquetes pagados o no pagados en diferentes provincias y parroquias alejadas	20 puntos	Se calificará el menor costo para el cliente final con el puntaje más alto
Valor fijado al cliente final por la entrega de correspondencia (sin tarifa de SPE EP)	15 puntos	Se calificará el menor costo para el cliente final con el puntaje más alto
Porcentaje de fee que será entregado a SPE EP por entrega de correspondencia (sin tarifa de SPE EP)	15 puntos	Se valorará el mayor porcentaje de fee que será entregado a SPE EP

NOTA: Servicios Postales del Ecuador SPE EP, podrá adjudicar como Agente Postal Autorizado hasta tres (3) operadores postales con mejor puntaje, considerando que el valor del servicio será de responsabilidad del Agente Postal Autorizado, por lo que una vez adjudicados, la entrega de envíos postales por parte de SPE EP a los Agentes Postales Autorizados, será proporcional del puntaje obtenido dentro de la calificación.

*En el caso de calificar solo un Operador Postal, se iniciará la etapa de negociación para buscar mejorar las prestaciones a favor de SPE EP sobre el valor del fee.

10. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Servicios Postales del Ecuador SPE EP, dentro del contrato con el o los Agentes Postales Autorizados, no erogará ningún recurso económico, siendo que el objeto del contrato es gestionar la entrega de envíos postales en última milla por parte del Agente Postal Autorizado, quien será el responsable de cobrar al cliente final por el servicio de entrega de los envíos postales. En este sentido no se aplica realizar el análisis técnico, económico y/o de mercado para establecer el porcentaje de ganancia de la empresa,

tomando en cuenta que SPE EP tiene definido las tarifas por la prestación del servicio, y los valores que se determinen por parte del Agente Postal Autorizado son de régimen de libre competencia, y por ende SPE EP no puede influir en la decisión de terceros.

SPE EP presentará el tarifario vigente de todos los servicios para el cobro contra entrega.

Una vez gestionada la entrega de la paquetería o correspondencia que cuenten con tarifa por parte de SPE EP, el Agente Postal Autorizado deberá transferir en un término de 72 horas los valores recaudados a la cuenta recolectora de SPE EP, así como también reportar al administrador del contrato de SPE EP el detalle de las guías gestionadas.

Cuando se trate de correspondencia que no cuenta con tarifa por parte de SPE EP, el Agente Postal Autorizado, deberá transferir el correspondiente fee de las entregas efectuadas, dentro de los 5 días hábiles al siguiente mes de efectuadas las entregas.

En los casos de los paquetes o correspondencia previamente pagados a SPE EP en el aplicativo "Sipostal", únicamente se requerirá la gestión de reporte de entrega efectiva por parte del Agente Postal Autorizado.

El valor recaudado por parte del Agente Postal Autorizado, deberá ser depositado o transferido en la Cuenta Corriente Nro. 8110905 del Banco del Pacífico a nombre de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, conforme las condiciones descritas en párrafos anteriores.

11. GARANTÍA DEL SERVICIO

El Operador Postal adjudicado, previo a la suscripción del contrato deberá presentar una garantía en efectivo, o póliza por un valor de USD 10.000,00 (diez mil dólares americanos con 00/100), que será exclusivamente para garantizar la custodia de la paquetería y la falta de transferencia de los valores generados en pago contra entrega.

La garantía en efectivo se deberá mantener con el valor inicial, debiendo el Agente Postal Autorizado reponer el valor en efectivo en caso que dicha garantía haya sido ejecutada por parte de SPE EP.

En caso de póliza, la renovación de la garantía se lo hará por lo menos con quince (15) 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.

12. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

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



La entrega de la propuesta, será enviada al Correo electrónico: comunicacion@serviciopostal.gob.ec o, serviciospostalesec@gmail.com , hasta las 17h00 del día 28 de marzo 2025, no obstante, su versión en físico podrá ser recibida en las oficinas de SPE EP ubicadas en la Avenida Manuel Córdova Galarza y calle Alborada, Pusuquí, Quito, en secretaría general, la cual será receptada 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.

13. OBLIGACIONES DEL AGENTE POSTAL AUTORIZADO (APA)SELECCIONADO

- a) Cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato o acuerdo comercial suscrito con la empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.
- b) Garantizar la seguridad de la paquetería en el traslado y manipulación de los paquetes postales en su entrega a favor del legítimo consignatario o la persona autorizada, en la cual el APA 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 Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal del MINTEL y a los Convenios Internacionales de la Unión Postal Universal.
- c) Remitir la base de datos a diario de las gestiones realizadas para la entrega de la paquetería o correspondencia.
- d) 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, el proveedor deberá proveer un vehículo sustituto que permita garantizar la entrega de la paquetería pendiente en los tiempos establecidos para el efecto.
- e) En caso de que APA deba devolver a SPE EP la paquetería o correspondencia que el destinatario no la recepta luego de los dos intentos, esta deberá regresar a origen en las mismas condiciones en las que SPE EP le entregó.
- f) Presentar la correspondiente garantía de servicio en efectivo o mantener la póliza vigente a nombre de SPE EP.
- g) Las etiquetas o las guías deberán ser impresas por el Agente Postal Autorizado para la entrega de paquetería, las mismas que deberán contar con el logo institucional de la empresa SPE EP.
- h) Dar cumplimiento a lo establecido en el presente documento de acuerdo con los términos y condiciones descritos.
- i) Cumplir la normativa enmarcada al servicio postal y el pago de indemnizaciones al usuario en caso de paquetería con valor declarado.
- j) 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 autorizado acepta el reclamo o desde que es notificado por SPE EP.
- k) Emitir la Factura a nombre de SPE EP, acorde a la Ley de Régimen Tributario Interno tanto al cliente final, así como por el pago del fee.
- l) Mantener en todo momento el sigilo de la correspondencia y la protección de datos personales conforme la normativa vigente.

14. OBLIGACIONES DE SPE EP

- a) Designar al administrador del contrato en apego a la normativa vigente, quien deberá velar por el cumplimiento del acuerdo comercial y será el punto de contacto entre el APA y SPE EP.
- b) Entregar la paquetería o correspondencia al Agente Postal Autorizado conforme el cronograma de retiro establecido, verificando que la misma cuente con los datos completos del destinatario, siendo indispensable número telefónico y/o correo electrónico.
- c) Dar solución a las peticiones y problemas que se presentaren en la ejecución del contrato, en un plazo tres días contados a partir de la petición escrita formulada por el APA.
- d) Llevar el control estadístico de la paquetería y correspondencia entregada al Agente Postal Autorizado y de la paquetería que fue devuelta a los Centros Nacionales de Clasificación con etiqueta CN15.
- e) Coordinar con el APA y la Dirección de Canales y Servicio al Cliente de SPE EP, sobre indemnizaciones, quejas o reclamos presentados por el destinatario o remitente.
- f) Enviar el manual de marca e imagen a ser utilizado por el Agente Postal Autorizado.
- g) Asignar al Agente Postal Autorizado la agencia virtual para facturación electrónica acorde a la normativa vigente.

15. MULTAS

Por el retraso en el cumplimiento de la entrega de paquetería correspondencia acorde a lo solicitado por el cliente o lo definido en los tiempos de entrega por parte de SPE EP, se le aplicará una multa del 5% del valor de la tarifa del servicio fijada por SPE EP, por cada día de retraso en la gestión de entrega de paquetería o correspondencia.

No serán aplicables las multas en casos de fuerza mayor descritos en el código Civil del Ecuador, siempre que sean comunicados a SPE EP en el termino de 48 horas posterior a la fecha máxima de entrega.

16. DOCUMENTOS QUE SE DEBERÁN ADJUNTAR A LA PROPUESTA

- Constitución de la compañía o sociedad (personas jurídicas)
- Certificado RUC
- Nombramiento de Representante Legal (personas jurídicas)
- Certificado de cumplimiento de obligaciones de la Supercias e IESS
- Certificado de habilitación de operador postal emitida por el MINTEL/ARCP
- Oferta económica para detallada en los tres parámetros solicitados:
 - valor fijado por la entrega al cliente final de paquetes pagados o no pagados.
 - Valor fijado al cliente final por la entrega de correspondencia (sin tarifa de SPE EP).
 - Porcentaje de fee que será entregado a SPE EP por entrega de correspondencia (sin tarifa de SPE EP).

Aprobado por: Comité empresarial SPE EP.