

Información de Trámite

Nombre Trámite	ENTREGA DE PAQUETERÍA E-COMMERCE INTERNACIONAL AL DESTINATARIO
Institución	EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR
Descripción	<p>Trámite orientado a los ciudadanos para la entrega de paquetes E-commerce (comercio por Internet o comercio en línea), que consiste en la compra online de artículos en tiendas en el exterior y que son entregados a través de Servicios Postales del Ecuador al cliente final en el país.</p> <p>Estos envíos se clasifican en categorías, las cuales se detallan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none">Categoría A: Cartas, documentos e impresos no publicitariosCategoría B: Hasta 4kg y \$400. Aplica para mercancía sin fines comercialesCategoría C: Hasta 50kg y \$10.000. Aplica para aparatos electrónicos, dispositivos móviles nuevos, repuestosCategoría D: Hasta 20kg y \$2.000 en la primera importación. Aplica para prendas de vestir, zapatos y textilesCategoría E: No tiene límite de peso ni valor. Aplica para aparatos médicos, medicinas, prótesis.Categoría F: No tiene límite de peso ni valor. Aplica para libros, sin fines comerciales y partes de computadorasCategoría G: Hasta 4 kg. y el valor declarado debe ser igual o menor a un SBU y no se paga impuestos. Se puede realizar hasta 24 importaciones en el año y hasta \$1600, Servicio único para migrantes
¿A quién está dirigido?	<p>Personas naturales o ciudadanía en general que reciba correspondencia mediante el tráfico postal, con la finalidad de realizar el pago de nacionalización por un canal virtual en todo el territorio nacional, sin necesidad de acudir a una agencia física.</p> <p>Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">Referente a la entrega de paquetería e-commerce internacional al cliente final, la SPE EP cuenta con el contrato suscrito entre la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP y Servientrega, en donde se realiza dicha entrega entre 24h hasta 72h dependiendo el destino y con cobertura a nivel nacional.El sistema Sí Postal fue puesto en producción https://nube.serviciopostal.gob.ec/nextcloud-php/index.php/s/g8iBjs6RFyYySL2
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ol style="list-style-type: none">Cédula de ciudadaníaCódigo de guíaMedio de pago (tarjeta de crédito / débito) <p>Requisitos Específicos: Dependiendo de la categoría del paquete deberá presentar los requisitos y realizar el pago de impuestos (si aplica) de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none">Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0472-RE-CDA (28 de noviembre de 2013)Resolución Nro. SENAE-SENAE-2023-0056 Reglamento Courier y Postal (31 de julio 2023)

¿Cómo hago el trámite?

Registro

1. Ingresar a: <https://sipostal.servicipostal.gob.ec>
2. Dar click en Regístrate
3. Ingresar el número de cédula
4. Ingresar el nombre y apellido
5. Ingresar el correo electrónico
6. Solicita el código de verificación
7. Revisa la bandeja de entrada del correo electrónico
8. Ingresar el código de verificación
9. Ingresar la contraseña y confirmarla
10. Dar click en Registrarme

Para ingresar a la Plataforma Sí Postal debe:

1. Digitar el número de cédula
2. Escribir la contraseña
3. Dar click en ingresar

Pago en línea

1. Ingresar el número de cédula y contraseña a la Plataforma Sí Postal
2. En la parte superior dar click en MI CUENTA
3. Dar click en envíos y empieza con el registro de los paquetes
4. Ingresar el código de envío
5. Ingresar el número celular y convencional (Sólo al registrar el primer paquete)
6. Escribir una breve descripción del contenido del paquete y finalmente click en la opción GUARDAR

Una vez que los paquetes estén registrados se podrá realizar el pago en línea.

Es importante mencionar que los paquetes que aún no hayan arribado al país, no podrán ser cancelados

1. Escoger el paquete que se desea pagar
2. Dar click en Pago de ítem requerido
3. Aceptar los términos y condiciones del servicio
4. Dar click en PROCEDER con el pago
5. Ingresar todos los datos solicitados
6. Dar click en PAGAR

Cuando el pago realizó con éxito, llegará inmediatamente al correo electrónico; además se podrá revisar el recibo del pago en los envíos registrados.

Escoger la forma de entrega

Para escoger la forma de entrega de los paquetes:

1. Una vez realizado el pago de los paquetes, se deberá dar click en seleccionar opción de entrega
2. Se puede escoger entre: Retiro en agencia o Entrega a domicilio
3. Se deberá seleccionar la agencia a la que se desea acudir a retirar el paquete
4. Confirmar la solicitud de despacho (Esta opción no tiene costo adicional)

También se puede seleccionar el servicio de entrega a domicilio, el cual tiene un costo adicional de USD 3,72 (incluido IVA) para entrega a escala nacional y de USD 2,97 (incluido IVA) si la entrega es en Quito o

Guayaquil.

5. Ingresas los datos del formulario de pago y finalmente realiza el pago para la entrega a domicilio

6. Se podrá visualizar junto al paquete registrado la confirmación de entrega

Envíos

¿Cómo puedo rastrear mi envío?

1. Ingresar al siguiente link <https://sipostal.serviciopostal.gob.ec/Navegacion/Consulta>
2. Digita el código de guía que contiene dos letras al inicio, seguido de 9 números y finaliza con dos letras.
3. Revisa e identifica la agencia en la cual se encuentra tu envío para su pago y retiro.

¿Qué información necesito para el rastreo de mi paquete?

Con cualquiera de los siguientes datos puedes hacer tu búsqueda en nuestra plataforma de consulta:

- Nombres completos
- Cédula
- Número de Celular
- Mail
- Número de guía (2 letras al inicio, 9 dígitos y 2 letras al final)

Yo no puedo retirar mi envío, ¿Puede ir otra persona?

Sí, mediante una carta de autorización. La carta debe indicar el nombre y cédula de la persona que retirará el paquete, y lo debe presentar en la Agencia Postal al momento de realizar el retiro, junto con las copias de cédula del dueño de paquete y de la persona que retira el paquete.

¿Cómo puedo recuperar paquetería correspondiente a Correos del Ecuador de años pasados?

Enviar su número de guía y nombres completos al correo informacionspe@serviciopostal.gob.ec para ayudarlo con el rastreo correspondiente.

Agencias y horarios

¿En dónde se encuentran las Agencias Postales de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador?

Agencias en Quito

Agencia CCNU

Dirección: Unión Nacional de Periodistas y Japón.

Agencia Chimbacalle

Dirección: Av. Napo entre Juan de Alcázar y Juan Borgoñón.

Agencia Pusuquí Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza.

Agencia en Guayaquil

Agencia Sauces Dirección: Av. José María Egas y Antonio Parra Velasco, Cda. Los Sauces 7.

¿Cuáles son los horarios de atención de las agencias de Servicios Postales del Ecuador?

El horario de atención de nuestras agencias postales es de lunes a viernes de 08h00 a 13h00 y de 14h00 a 17h00.

Pagos

¿Cómo puedo realizar el pago de mis envíos?

Puedes realizar el pago en línea en nuestra Plataforma Sí Postal <https://sipostal.serviciopostal.gob.ec/Vistas/Transaccion/Procesar> para lo cual debes registrar tus envíos.

¿Cuál es el valor que debo cancelar por mis paquetes?

El valor para paquetes hasta 2Kg es de \$3,49 y para los paquetes que superen los 2kg es de \$5,00.

¿Por qué debo pagar en Ecuador, si ya cancelé cuando hice la compra?

Recuerda que los valores que tú cancelas en la tienda, corresponden a los valores de envío de tu compra

hasta el Ecuador, sin embargo; cuando la compra arriba debe pasar por un proceso operativo que nos genera un costo por trámites de representación de envíos postales. Por eso, todos los paquetes deben pagar esta tarifa respectivamente.

¿Cómo puedo obtener más información sobre los servicios y pagos?

Puedes enviar un correo electrónico a informacionspe@serviciopostal.gob.ec y nuestros operadores atenderán tus inquietudes.

¿Cuánto tiempo debo esperar en recibir mi compra que pagué meses atrás?

Si pagaste tus envíos postales con anterioridad, el proceso de transición puede tomar entre 15 y 20 días laborables. Te comunicaremos cuando puedas hacer la recepción de tu compra.

¿Qué ocurre si hice pagos anticipados y mis compras no llegan?

En primer lugar, debes hacer el seguimiento y reclamo en la tienda de tu compra, ya que existen paquetes que nunca llegan a nuestro país. Si tu compra fue enviada puedes realizar el seguimiento a través nuestra plataforma de consulta en el siguiente link <https://sipostal.serviciopostal.gob.ec/>.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).

¿Cuál es el costo del trámite?

Para retirar el paquete el ciudadano debe cancelar 3,49 (incluido IVA) para paquetes hasta 2kg y 5,00 (incluido IVA) para paquetes que superen los 2kg por los gastos de representación y si desea el envío a su domicilio tiene un costo adicional de USD 3,72 (incluido IVA) para entrega a escala nacional y de USD 2,97 (incluido IVA) si la entrega es en Quito o Guayaquil.

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Servicio al Cliente a nivel nacional para información:

- Puntos de ventas a nivel nacional: <https://www.serviciopostal.gob.ec/?p=147>
- Redes Sociales: **Twitter:** @ServPostalEc / **Facebook:** serviciospostalesdelecuador
- Correo electrónico: canaldegestion@serviciopostal.gob.ec
- Página web: <https://www.serviciopostal.gob.ec/?p=454>

Horarios de atención: De lunes a viernes de 08h00 a 17h00.

Base Legal

- [Reglamento para la Prestación del Servicio Postal Universal](#). Art. R. O. Suplemento No. 178 / 08 de febrero de 2018.
- [Reglamento General a la Ley General de los servicios postales](#). Art. R. O. No. 854 / 04 de octubre de 2016.
- [Reglamento de relaciones entre operadores postales y agentes postales](#). Art. R. O. Suplemento No. 530 / 15 de julio de 2019.
- [Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal](#). Art. R. O. No. 596 / 13 de diciembre de 2021.
- [Ley General de los Servicios Postales](#). Art. R. O. No. 305 / 06 de agosto de 2014.
- [Convenio Postal Universal](#). Art. R. O. No. 51 / 01 de noviembre de 1934 / R. O. No. 51 / 01 de noviembre de 1934.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Mercedes Macas
Correo Electrónico: canaldegestion@serviciopostal.gob.ec
Teléfono: No aplica (SPE EP no cuenta con línea telefónica)

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	05	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
-----	-----	-------------------	-----------------------