

## CONDICIONES ESPECIALES

### SERVICIO DE MENSAJERÍA

Mazo 2026	Vr.2
Preparado por:	Verificado por:
Keyla Perez	Marina Bermudez Dixiana Dominguez

#### ALCANCE

Este documento comprende los servicios de mano de obra y/o el suministro de todos los equipos, herramientas, recursos y lo necesario para la ejecución de las actividades del Servicio de Mensajería.

EL CONTRATISTA será responsable de la prestación del servicio (aspectos técnicos y administrativos). ENSA deberá vigilar que los trabajos se realicen de manera eficiente y efectiva, cumpliendo con todos los parámetros y procedimientos indicados en el presente documento. EL CONTRATISTA será responsable de utilizar personal calificado, capacitado y adecuado, y de controlar los criterios y técnicas empleadas, de tal manera que los trabajos y servicios tengan la calidad y confiabilidad necesarias.

#### OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. Mantener la disponibilidad para brindar los servicios de entrega y/o retiro de documentos objeto del contrato, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.
2. Presentarse al inicio del horario establecido, según indicaciones de ENSA, reportándose en la recepción e identificándose en: (a) Elektra Noreste S.A. (ENSA) – Edificio Corporativo ENSA; y (b) Santamaría – PH SMOP 70, Recepción y Unidad de Crédito y Gestión de Cartera.
3. Ejecutar la distribución de la gestión de cobro por rutas (Privada y Gobierno) y entregar diariamente los acuses de recibo de las actividades realizadas al supervisor inmediato anexo 1.
4. Entregar y/o retirar los documentos en los días estipulados, dentro del horario establecido y en los lugares indicados por ENSA. En las entregas, solicitar al destinatario la firma del acuse de entrega, dejando constancia de fecha y hora.
5. Cumplir con la entrega de documentación fuera del área metropolitana (Chepo, Colón, Panamá Pacífico) en un plazo máximo de 24 horas, contado desde la recepción en las oficinas de ENSA o desde la notificación del documento para retiro, según corresponda. (El conteo inicia el siguiente día hábil si la notificación ocurre después de las 4:00 p.m. o en día no laborable.)
6. Entregar la documentación de urgencia (ASEP) y/o de entrega inmediata en un plazo máximo de 24 horas; el incumplimiento generará la penalización establecida en el

contrato. (El conteo inicia el siguiente día hábil si la notificación ocurre después de las 4:00 p.m. o en día no laborable.)

7. Entregar la documentación de gestión de cobro a entidades gubernamentales en un plazo no mayor de 8 horas laborables desde la notificación del documento para retiro; el incumplimiento generará la penalización correspondiente.
8. Ejecutar, a solicitud de ENSA, el servicio de mensajería Colón – Valija (según el cuadro de precios aplicable), con entrega en un término máximo de 24 horas contadas desde la notificación del documento para retiro; el incumplimiento generará la penalización correspondiente.
9. Establecer controles para asegurar la entrega de documentos dentro de los plazos pactados, evitando su pérdida o deterioro; cualquier observación que impida la entrega deberá ser notificada. En caso de pérdida o extravío, justificar formalmente las razones. (ENSA podrá emitir recomendaciones y requerir ajustes cuando los controles propuestos no cumplan con los estándares mínimos exigidos por la empresa.)
10. Cuando no sea posible cumplir con una entrega dentro del plazo establecido, notificar por escrito a ENSA las causas del atraso en un término no mayor de 24 horas.
11. Mantener orden y limpieza de la documentación bajo su responsabilidad, verificar direcciones de clientes e informar oportunamente cualquier cambio detectado (proactividad e iniciativa).
12. Suministrar y utilizar personal calificado, capacitado y adecuado para la correcta ejecución de los servicios, aplicando criterios y técnicas que aseguren calidad y confiabilidad.
13. Garantizar la continuidad del servicio mediante la provisión de reemplazos ante inasistencias, incapacidades y/o vacaciones del personal asignado.
14. Informar de manera inmediata al Gestor Administrativo/Gestor Técnico de ENSA sobre retiros voluntarios o desvinculaciones de personal vinculado al contrato, mediante correo electrónico.
15. Exigir y garantizar que el personal porte uniforme en buen estado y carné de identificación visible durante la jornada laboral, manteniendo una presentación adecuada (no se aceptan jeans rotos o rasgados).
16. Reconocer que los días de inasistencia del personal serán descontados del monto a facturar; ENSA no pagará por días sin prestación del servicio, salvo casos de fuerza mayor debidamente acreditados. (Se recomienda que el contratista implemente un registro formal diario de asistencia y reporte inmediato para garantizar transparencia y trazabilidad.)
17. Cumplir todas las normas, lineamientos y procedimientos de seguridad establecidos por ENSA; su incumplimiento será causal de retiro del trabajador del servicio. (Se recomienda que ENSA pueda emitir recomendaciones adicionales de seguridad cuando se identifiquen desviaciones o riesgos emergentes.)

18. Informar de manera inmediata al Gestor Administrativo/Gestor Técnico y al Departamento de Seguridad y Medio Ambiente de ENSA cualquier accidente, incidente, lesión personal, daño a la propiedad o enfermedad profesional relacionada con la ejecución del contrato.
19. Entregar y garantizar el uso de los Elementos de Protección Personal (EPP) propios del proveedor y brindar la capacitación necesaria según los riesgos específicos de las tareas. Los EPP deberán cumplir condiciones de seguridad y eficiencia y serán repuestos cuando presenten deterioro o pérdida. ENSA estará facultada para solicitar o recomendar dotaciones y EPP adicionales o específicos cuando lo considere pertinente.
20. En caso de daños a bienes de ENSA y/o de terceros derivados de actos u omisiones del CONTRATISTA, sustituir o reparar los elementos dañados a plena satisfacción de ENSA y/o de los terceros afectados.
21. Atender las recomendaciones de ENSA y realizar las modificaciones que se deriven de ellas cuando se identifiquen acciones contrarias a las obligaciones contractuales o que afecten la adecuada prestación del servicio.

#### **OBLIGACIONES DE ENSA (CONTRATANTE)**

ENSA se compromete a entregar a EL CONTRATISTA, según corresponda a las actividades del servicio, lo siguiente:

##### **A. Documentos y materiales para entrega o retiro**

- Documentos originales.
- Notas varias.
- Avisos de cobro (cartas).
- Notas para clientes (cambio de tarifa, bajo factor de potencia, respuesta a reclamos).
- Notas varias dirigidas a ASEP.
- Listado de los documentos a entregar con sus respectivas direcciones.
- Cajas para envío a sucursales.
- Recibieras para entrega o retiro de cheques, cuando corresponda.

##### **B. Trámites y gestiones administrativas**

- Cheques para consignación de pagos.
- Retiro de facturas de arrendatario (Súper Extra).
- Retiro de fichas en el Seguro Social.
- Sellos de comprobantes de pago en el Seguro Social.

- Realización de giros postales y depósitos (con entrega de acuses y comprobantes).
- Retiros de pagos y pagos en entidades gubernamentales y privadas (con entrega de acuses y comprobantes).
- Retiro de cheques y depósito en bancos, tanto para cuentas gubernamentales como privadas.

#### **C. Apoyo a gestiones internas**

- Cobertura de vacaciones y ausencias por asignaciones especiales del Mensajero Interno de ENSA, en el ámbito de sucursales, sedes y área metropolitana, según instrucciones de ENSA.

#### **D. Entregas institucionales o judiciales**

- Entrega de notas a los Juzgados y retiro de acuses.
- Entrega de documentos (formularios de gestión de cobro, notas, reportes, estados de cuenta, facturas, etc.) a entidades gubernamentales y privadas, bancos, aseguradoras y otros.

### **FACTURACIÓN**

EL CONTRATISTA, una vez ejecutados los servicios correspondientes al mes, deberá emitir la factura respectiva. El pago será realizado por ENSA dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de emisión de dicha factura.

### **PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

EL CONTRATISTA deberá endosar a favor de ENSA la póliza de responsabilidad civil, por un monto de cincuenta mil dólares (USD.50.000.00), la cual deberá mantenerse vigente durante toda la vigencia del contrato, sin interrupciones.

### **EVALUACIÓN**

#### **PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN**

Las evaluaciones de desempeño del servicio serán realizadas con periodicidad anual, pudiendo disponer ENSA una frecuencia mayor en caso de considerarlo necesario. La evaluación será realizada por el Gestor Administrativo o Técnico, considerando el desempeño de EL CONTRATISTA en el período evaluado (desde la evaluación anterior).

### **PENALIZACIONES**

A continuación, se indican las penalizaciones aplicables al presente contrato. La aplicación de las penalizaciones no exime a EL CONTRATISTA de su obligación contractual de realizar el trabajo asignado en las condiciones y calidad establecidas en el presente contrato.

Código	Falta	Penalización
P.01	Cuando EL CONTRATISTA no reporte u oculte un paquete extraviado.	Se aplicará una penalización de cinco dólares americanos (USD 5.00) por paquete extraviado.
P.02	Cuando EL CONTRATISTA no cuente con el uniforme adecuado, identificación y carné distintivo de la empresa.	Se aplicará una penalización de cincuenta dólares americanos USD 50.00 por evento.
P.03	Cuando EL CONTRATISTA abandone el servicio o se niegue a efectuar labores de mensajería en cualquiera de las áreas indicadas en el contrato (exceptuando casos de fuerza mayor).	Se aplicará una penalización de veinticinco dólares americanos USD 25.00 por evento.
P.04	Incumplimiento de la obligación: "Entregar y/o retirar documentos en días, horario y lugares indicados por ENSA, con acuse de entrega.	Se aplicará una penalización de cincuenta dólares americanos USD 50.00 por evento.
P.05	Incumplimiento de la obligación: "Reconocer que los días de inasistencia del personal serán descontados del monto a facturar"	Se aplicará una penalización de cincuenta dólares americanos USD 50.00 por evento.
P.06	Cuando EL CONTRATISTA incurra en retrasos reiterados en entregas ordinarias tres o más eventos en un mes,	se aplicará una penalización de diez dólares americanos USD 10.00 por cada evento adicional.
P.07	Cuando EL CONTRATISTA no entregue a ENSA los acuses de entrega correspondientes al día,	se aplicará una penalización de cinco dólares americanos USD 5.00 por cada documento sin acuse registrado.
P.8	Cuando el personal de EL CONTRATISTA muestre un comportamiento inadecuado hacia clientes, colaboradores o terceros, que afecte la imagen de ENSA,	se aplicará una penalización de treinta dólares americanos USD 30.00 por evento.
P.9	Cuando EL CONTRATISTA no informe oportunamente en el mismo día el cambio, retiro o sustitución del personal asignado,	se aplicará una penalización de veinte dólares americanos USD 20.00.
P.10	Cuando EL CONTRATISTA no devuelva a ENSA, en el mismo día, los documentos que no pudieron ser entregados junto con la justificación correspondiente.	se aplicará una penalización de cinco dólares americanos USD 5.00 por documento.

En los casos que se detecte una situación a penalizar, el Administrador procederá a comunicar a EL CONTRATISTA la siguiente información:

- (i) identificación del incumplimiento (fecha y características),
- (ii) tipo de penalización aplicable y
- (iii) monto. EL CONTRATISTA dispondrá de tres (3) días hábiles para presentar por escrito las pruebas y documentos de sustento respecto a la penalización encontrada. Si transcurrido dicho plazo EL CONTRATISTA no aporta información, se considerará que acepta la penalización y desiste de reclamos posteriores.

Posteriormente, el Gestor Administrativo analizará la documentación aportada por EL CONTRATISTA (si la hubiera) y la elevará a la autoridad competente de la Gerencia de Compras, Suministros y Servicios a efectos de ratificar la penalización y comunicarla en forma definitiva, procediendo ENSA a realizar el descuento correspondiente o su conmutación, según corresponda.

En caso de que EL CONTRATISTA persista en la entrega tardía de documentos y no cumpla con estas Condiciones Especiales de Contratación, que forman parte integral del contrato, ENSA podrá dar por terminado el contrato sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.