

ANEXO TÉCNICO PARA EL INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA DEL OPERADOR POSTAL OFICIAL DE COLOMBIA – SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. 4-72

En el presente documento se encuentra la descripción y condiciones de prestación de servicios postales de correo que ofrece el Operador Postal Oficial de Colombia – Servicios Postales Nacionales S.A.S. y que regirán las condiciones de ofrecimiento de los servicios postales que se incluyen el instrumento de agregación de demanda publicado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia compra Eficiente.

1. Recomendaciones Generales

- › Es responsabilidad del remitente que el empaque y el embalaje estén de acuerdo con las características del envío para evitar averías y expoliaciones.
- › Los envíos deben estar marcados con datos de remitente (Nombre completo, dirección, ciudad, departamento y preferiblemente teléfono) y destinatario (Nombre completo, dirección, ciudad, departamento y preferiblemente teléfono), con el fin de asegurar la entrega o la devolución, adicionalmente estos datos deben venir legibles. Los datos de remitente deben estar en la parte superior izquierda y los datos de destinatario en el centro.
- › Cada uno de los servicios cuenta con un cubrimiento previamente establecido que debe tenerse en cuenta al realizar los despachos.
- › La Empresa no responde por decomisos de aduana o de cualquier otra autoridad y no se obliga a gestionar el retiro de las mercancías que hayan sido retenidas por ser de contrabando o por información insuficiente en los documentos que deben acompañar las mercancías.
- › No se aseguran en el transporte aéreo el manejo de productos perecederos a nivel internacional. Los alimentos procesados, deberán tener fecha de vencimiento en el envase o paquete y el registro INVIMA.



Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

- ▶ En caso de pérdida, expoliación o avería, la indemnización para los servicios de mensajería será conforme al artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Resolución compilada 5050 de 2016. Para los demás servicios la responsabilidad por pérdida o avería tendrá como límite máximo el valor declarado en la correspondiente guía de transporte o remisión de transporte. Las pérdidas parciales se establecerán proporcionalmente al valor declarado. 4-72 se abstiene de reconocer el valor declarado de la mercancía cuando encuentre fallas en la utilización del servicio.
- ▶ Cuando exista incumplimiento o mora en el pago de la facturación (entendiendo que la misma es radicada en debida forma con las aprobaciones y/o validaciones dispuestas en el contrato) SPN procederá con la suspensión del servicio hasta tanto el CLIENTE se ponga al día.
- ▶ En caso de que las tarifas sean incrementadas por regulación externa y la ejecución del contrato se extienda en el tiempo a una vigencia subsiguiente y las tarifas contratadas sean impactadas en virtud de dicha regulación, o por incrementos del IPC, se le comunicará al CLIENTE tal situación para el ajuste respectivo a la tarifa.
- ▶ Las solicitudes de prorrogas y adiciones a los contratos suscritos con nuestros clientes siempre deben ser aprobados previamente y de forma expresa por 4-72.
- ▶ En caso de alguna duda sobre las características y condiciones de prestación de los servicios, se podrá elevar la misma por medio de la plataforma de Colombia Compra Eficiente o directamente con el comercial o ejecutivo de cuenta asignado.
- ▶ La matriz de distribución y cobertura operativa para cada servicio, se podrá consultar en el link dispuesto para esta información.

2. Áreas Metropolitanas

Lo siguientes municipios hacen parte de una misma área metropolitana:



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 2 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	----------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Ciudad	Municipio
Armenia	Armenia Calarca
Barranquilla	Barranquilla Galapa Malambo Soledad Puerto Colombia
Bogotá	Bogotá D.C. Bojacá Cajicá Cota Facatativá Gachancipá La Calera Madrid Mosquera Sibaté Soacha Sopó Tabio Tenjo Tocancipá Zipaquirá Funza Chía
Cali	Cali Jamundí La Cumbre Vijes Palmira Yumbo
Cartagena	Cartagena
Cúcuta	Cúcuta El Zulia Los Patios San Cayetano

Ciudad	Municipio
Manizales	Chinchiná Manizales Neira Villamaría Palestina
Medellín	Barbosa Bello Caldas Envigado Girardota La Estrella Medellín Sabaneta Itagüi Copacabana
Neiva	Neiva
Pasto	Pasto
Pereira	Dosquebradas La Virginia Pereira
Popayán	Popayán
Riohacha	Riohacha
San Gil	San Gil
Santa Marta	Santa Marta
Sincelejo	Sincelejo
Tulúa	Tulúa
Tunja	Motavita Soraca Tunja
Valledupar	Agustin Codazzi Robles La Paz San Diego Manaure Valledupar



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 02 Código: CCE-GAD-FM-08 Fecha: 14 de septiembre de 2023 Página 3 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

	Villa del Rosario
Florencia	Florencia
Ibagué	Ibagué
Magangue	Magangue
Montería	Montería

Villavicencio	Restrepo Villavicencio
Yopal	Yopal

3. Trayectos Especiales

El siguiente listado de municipios es catalogado como municipios tipo 4 o de difícil acceso para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal o demás servicios de correo.

	Regional	Departamento	Ciudad	Municipio
1	Centro B	Vichada	Puerto Carreño	Puerto Carreño
2	Centro B	Guainia	Puerto Inirida	Puerto Inirida
3	Centro B	Putumayo	Puerto Leguizamo	Puerto Leguizamo
4	Centro B	Archipiélago San Andres	PO. San Andres Islas	San Andres
5	Centro B	Amazonas	Leticia	Leticia
6	Centro B	Guaviare	PO. San Jose Guaviare	Calamar
7	Centro B	Vaupés	PO. Villavicencio	Carurú
8	Centro B	Vichada	PO. Villavicencio	Cumaribo
9	Centro B	Guaviare	PO. San Jose Guaviare	El Retorno
10	Centro B	Meta	PO. Villavicencio	La Macarena
11	Centro B	Vichada	PO. Villavicencio	La Primavera
12	Centro B	Meta	PO. Villavicencio	Mapiripan



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 02 Código: CCE-GAD-FM-08 Fecha: 14 de septiembre de 2023 Página 4 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

13	Centro B	Guaviare	PO. San Jose Guaviare	Miraflores
14	Centro B	Vichada	PO. Villavicencio	Santa Rosalía
15	Centro B	Vaupes	PO. Villavicencio	Taraira
16	Centro B	Meta	PO. Villavicencio	Uribe
17	Centro B	Archipiélago San Andres	PO. San Andres Islas	Providencia
18	Centro B	Amazonas	PO. Leticia	Puerto Nariño
19	Centro B	Vaupes	Mitú	Mitú
20	Centro B	Guainia	Puerto Inirida	Barrancominas
21	Eje Cafetero	Choco	PO. Principal Pereira	San Jose del Palmar
22	Noroccidente	Choco	Quibdo	Quibdo
23	Noroccidente	Antioquia	Medellín	Apartadó
24	Noroccidente	Choco	Medellín	Acandi
25	Noroccidente	Choco	PO. Quibdó	Alto Baudó
26	Noroccidente	Choco	PO. Quibdó	Andagoya / Medio San Juan
27	Noroccidente	Choco	PO. Quibdó	Atrato
28	Noroccidente	Choco	PO. Quibdó	Bagado
29	Noroccidente	Choco	PO. Quibdó	Bocas de Pepe (Bajo Baudó)
30	Noroccidente	Choco	PO. Quibdó	Bojaya
31	Noroccidente	Choco	PO. Apartadó	Carmen del Darién
32	Noroccidente	Choco	PO. Quibdó	Certegui



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 02 Código: CCE-GAD-FM-08 Fecha: 14 de septiembre de 2023 Página 5 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

33	Noroccidente	Choco	PO. Quibdó	Condoto
34	Noroccidente	Antioquia	PO. Apartadó	Dabeiba
35	Noroccidente	Choco	PO. Quibdó	Cantón de San Pablo
36	Noroccidente	Choco	PO. Quibdó	Litoral de San Juan
37	Noroccidente	Choco	Medellín	Jurado
38	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Lloró
39	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Medio Atrato (Bete)
40	Noroccidente	Antioquia	PO. Apartadó	Murindo
41	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Novita
42	Noroccidente	Chocó	Medellín	Nuqui
43	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Paimado (Rioquito)
44	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Puerto Pizarro (Bajo Baudó)
45	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Rio Iro (Santa Rita)
46	Noroccidente	Chocó	PO. Apartadó	Riosucio
47	Noroccidente	Antioquia	PO. Apartadó	San Juan de Urabá
48	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Sipi
49	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Tadó
50	Noroccidente	Chocó	PO. Apartadó	Unguia
51	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Unión Panamericana (Animas)
52	Noroccidente	Chocó	PO. Medellín	Bahía Solano
53	Occidente	Putumayo	Mocoa	Mocoa



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 02 Código: CCE-GAD-FM-08 Fecha: 14 de septiembre de 2023 Página 6 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

54	Occidente	Nariño	PO. Cali	El Charco
55	Occidente	Cauca	PO. Cali	Guapi
56	Occidente	Nariño	PO. Cali	La Tola
57	Occidente	Nariño	PO. Cali	Olaya Herrera (Boca d'Satinga)
58	Occidente	Nariño	PO. Pasto	Roberto Payan
59	Occidente	Nariño	PO. Cali	Santa Barbara (Iscuande)
60	Occidente	Cauca	PO. Cali	Timbiquí
61	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Arauca
62	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Araucuita
63	Oriente	Norte de Santander	PO. Bucaramanga	Convención
64	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Cravo Norte
65	Oriente	Norte de Santander	PO. Bucaramanga	El Tarra
66	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Fortul
67	Oriente	Cesar	PO. Bucaramanga	Gonzalez
68	Oriente	Norte de Santander	PO. Bucaramanga	Hacarí
69	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Puerto Rondón
70	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Saravena
71	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Tame
72	Oriente	Norte de Santander	PO. Cúcuta	Tibú



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 02 Código: CCE-GAD-FM-08 Fecha: 14 de septiembre de 2023 Página 7 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

73	Oriente	Norte de Santander	PO. Cúcuta	Puerto Santander
74	Sur	Putumayo	Puerto Asis	Puerto Asis

4. Tiempos de Entrega de servicios nacionales

Los tiempos de entrega están definidos de acuerdo con la tipología de municipio.

4.1. Municipios tipo 1

Dentro de esta categoría se incluyen los municipios del país donde exista un centro de clasificación primario del Operador Postal Oficial, excluyendo municipios y capitales de departamento de difícil acceso.

4.2. Municipios tipo 2

Dentro de esta categoría se incluyen todas las ciudades capitales de departamento, distintas a las anteriores excluyendo municipios y capitales de departamento de difícil acceso.

4.3. Municipios tipo 3



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 8 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	----------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Dentro de esta categoría se incluyen los municipios del país que no hagan parte de las categorías anteriormente descritas y que no sean considerados municipios de difícil acceso.

4.4. Municipios tipo 4

Dentro de esta categoría se incluyen los municipios y capitales de departamento considerados de difícil acceso por sus condiciones geográficas o de orden público.

() Matriz de cobertura - Tipología de municipios (Resolución No. 6128 de 2020).*

4.5. Tiempos de entrega por tipología

- D+: corresponde a 1 día adicional hábil al tiempo total de entrega.

Para correspondencia prioritaria, encomiendas, y correo telegráfico Ámbito nacional e internacional*

Destino Origen /	Municipio Tipo 1	Municipio Tipo 2	Municipio Tipo 3	Municipio Tipo 4
Municipio Tipo 1	D+ 3 días	D+ 4 días	D+ 4 días	D+ 10 días
Municipio Tipo 2	D+ 5 días	D+ 5 días	D+ 6 días	D+ 10 días
Municipio Tipo 3	D+ 5 días	D+ 7 días	D+ 7 días	D+ 10 días
Municipio Tipo 4	D+ 10 días	D+ 10 días	D+ 10 días	D+ 10 días

Local o urbano: D+ 2 días

Para correspondencia no prioritaria Ámbito nacional e internacional*

Destino Origen /	Municipio Tipo 1	Municipio Tipo 2	Municipio Tipo 3	Municipio Tipo 4
Municipio Tipo 1	D+ 4 días	D+ 5 días	D+ 5 días	D+ 12 días
Municipio Tipo 2	D+ 6 días	D+ 6 días	D+ 7 días	D+ 12 días
Municipio Tipo 3	D+ 6 días	D+ 8 días	D+ 8 días	D+ 12 días
Municipio Tipo 4	D+ 12 días	D+ 12 días	D+ 12 días	D+ 12 días



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Local o urbano: D+ 3 días

(*) *Para las entregas de objetos postales salientes con destino internacional, los tiempos de entrega contemplan el tránsito desde el municipio donde se impone el envío hasta la entrega del objeto postal a la autoridad competente de los trámites aduaneros o de las revisiones que requieren este tipo de envío.*

4.6. Tiempos de devolución:

Se establece para todos los servicios, donde los tiempos de devolución están determinados así:

- ▶ El tiempo de entrega (según matriz) **más 2 días hábiles**, la cual aplica para todos los servicios y coberturas (**Urbano, Regional, Nacional y Trayecto Especial**).
- ▶ Para los envíos Internacionales, dependemos de la administración postal del país de origen y los acuerdos aéreos internacionales.

5. Servicios Nacionales

5.1. Correo Certificado Nacional

Servicio de correo para envío de documentos hasta 2 Kg, con prueba y certificación de entrega, válida judicialmente con cubrimiento nacional.

5.1.1. Cobertura y tiempos de entrega:

- ▶ Urbano: 2 días hábiles.
- ▶ Regional y Nacional: 3-7 días hábiles.
- ▶ Trayecto Especial*: Hasta 10 días hábiles.
- ▶ De acuerdo con la matriz de tiempos de entrega.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO					
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023
					Página 10 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

(*) Para Trayectos Especiales, estamos sujetos a itinerarios y cupo de las aerolíneas.

5.1.2. Forma de entrega:

Bajo firma de persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.

Para envíos que tengan como destino poblaciones apartadas, zonas veredales y en las zonas de difícil acceso, su entrega se realizará mediante publicación de lista de correo y hasta cabecera municipal. Esta publicación se realizará en centros operativos que apliquen, expendios y puntos de venta.

Consulte su punto de entrega en la página web de 4-72

<https://www.4-72.com.co/publicaciones/825/conoce-los-horarios-de-nuestros-puntos-de-atencion-semanal/>

5.1.3. Intentos de entrega:

1 intento de entrega*.

(*) Dos intentos de entrega siempre y cuando el primer intento de entrega sea causal de devolución cerrado.

De ser depositado en una lista de correo, el envío permanecerá 30 días calendario antes de su devolución a remitente, de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la Resolución de rezagos vigente.

5.1.4. Rastreo y seguimiento: Aplica guía con numero de seguimiento.

5.1.5. Prueba de entrega y certificación de entrega:

La Certificación es auto gestionada por el cliente, consultando la página web www.4-72.com.co e ingresando el numero de guía en el campo de “Seguimiento de envíos”. Una vez consultado el estado del envío, debe hacer clic en el botón “*ver certificado de entrega*”, donde podrá visualizar su certificación e imprimirla.

5.1.6. Devoluciones:



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 11 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

El envío será devuelto a la dirección suministrada por el remitente; de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.

(Consulte motivos de devoluciones)

5.1.7. Dimensiones: Sobres y documentos.

5.1.8. Peso: Máximo 2 Kg.

5.1.9. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

5.2. Correspondencia Prioritaria Normal

Servicio de correo para envío de documentos y pequeños paquetes, hasta 2 Kg, por la vía más rápida, sin guía y sin seguimiento.

5.2.1. Cobertura y tiempos de entrega:

- Urbano: 2 días hábiles.
- Regional y Nacional: 3-7 días hábiles.
- Trayecto Especial*: Hasta 10 días hábiles.
- De acuerdo con la matriz de tiempos de entrega.

(*). Para Trayectos Especiales, estamos sujetos a itinerarios y cupo de las aerolíneas.

5.2.2. Forma de entrega:

Bajo firma de persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 12 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Para envíos que tengan como destino poblaciones apartadas, zonas veredales y en las zonas de difícil acceso, su entrega se realizará mediante publicación de lista de correo y hasta cabecera municipal. Esta publicación se realizará en centros operativos que apliquen, expendios y puntos de venta.

Consulte su punto de entrega pagina web de 4-72

<https://www.4-72.com.co/publicaciones/825/conoce-los-horarios-de-nuestros-puntos-de-atencion-semanal/>

5.2.3. Intentos de entrega:

1 intento de entrega*.

De ser depositado en una lista de correo, el envío permanecerá 30 días calendario antes de su devolución a remitente, de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la Resolución de rezagos vigente.

5.2.4. Rastreo y seguimiento:

El servicio no incluye guía, ni seguimiento, ni acuse de recibo. Por lo tanto, no aplica indemnización.

5.2.5. Prueba de entrega: No aplica.

5.2.6. Dimensiones: Sobres, documentos y pequeños paquetes.

5.2.7. Peso: Máximo 2 Kg.

5.2.8. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

5.3. Correspondencia No Prioritaria Normal



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 13 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Servicio de correo para envío de documentos y pequeños paquetes, hasta 2 Kg, **con un** plazo de distribución más largo, sin guía y sin seguimiento.

5.3.1. Cobertura y tiempos de entrega:

- Urbano: 3 días hábiles.
- Regional y Nacional: 4-8 días hábiles.
- Trayecto Especial*: Hasta 12 días hábiles.
- De acuerdo con la matriz de tiempos de entrega.

(*) Para Trayectos Especiales, estamos sujetos a itinerarios y cupo de las aerolíneas.

5.3.2. Forma de entrega:

Bajo puerta o en buzón del destinatario.

Para envíos que tengan como destino poblaciones apartadas, zonas veredales y en las zonas de difícil acceso, su entrega se realizará mediante publicación de lista de correo y hasta cabecera municipal. Esta publicación se realizará en centros operativos que apliquen, expendios y puntos de venta.

Consulte su punto de entrega página web de 4-72

<https://www.4-72.com.co/publicaciones/825/conoce-los-horarios-de-nuestros-puntos-de-atencion-semanal/>

5.3.3. Intentos de entrega:

1 intento de entrega*.

De ser depositado en una lista de correo, el envío permanecerá 30 días calendario antes de su devolución a remitente, de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la Resolución de rezagos vigente.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 14 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

5.3.4. Rastreo y seguimiento:

El servicio no incluye guía, ni seguimiento, ni acuse de recibo. Por lo tanto, no aplica indemnización.

5.3.5. Prueba de entrega: No aplica.

5.3.6. Dimensiones: Sobres, documentos y pequeños paquetes.

5.3.7. Peso: Máximo 2 Kg.

5.3.8. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

5.4. Encomienda Normal

Servicio de correo que permite hacer envíos no urgentes de paquetería y mercancías de hasta 30 kg., a todo el territorio nacional.

5.4.1. Cobertura y tiempos de entrega:

- Urbano: 2 días hábiles.
- Regional y Nacional: 3-7 días hábiles.
- Trayecto Especial*: Hasta 10 días hábiles.
- De acuerdo con la matriz de tiempos de entrega.

(*) Para Trayectos Especiales, estamos sujetos a itinerarios y cupo de las aerolíneas.

5.4.2. Forma de entrega:



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 15 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Bajo firma de persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.

Para envíos que tengan como destino poblaciones apartadas, zonas veredales y en las zonas de difícil acceso, su entrega se realizará mediante publicación de lista de correo y hasta cabecera municipal. Esta publicación se realizará en centros operativos que apliquen, expendios y puntos de venta.

Consulte su punto de entrega página web de 4-72

<https://www.4-72.com.co/publicaciones/825/conoce-los-horarios-de-nuestros-puntos-de-atencion-semanal/>

5.4.3. Intentos de entrega:

1 intento de entrega*.

() Dos intentos de entrega siempre y cuando el primer intento de entrega sea causal de devolución cerrado.*

De ser depositado en una lista de correo, el envío permanecerá 30 días calendario antes de su devolución a remitente, de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la Resolución de rezagos vigente.

5.4.4. Rastreo y seguimiento: Aplica guía con número de seguimiento.

5.4.5. Prueba de entrega:

Se digitaliza la prueba de entrega en los mismos tiempos que tomo la entrega. Los físicos no serán retornados al cliente.

5.4.6. Devoluciones:

El envío será devuelto a la dirección suministrada por el remitente; de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 16 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

(Consulte motivos de devoluciones)

5.4.7. Dimensiones:

Su dimensión más larga no debe exceder 1.05 metro y la suma del contorno no debe superar los dos metros. Es decir que la suma del contorno y la dimensión más larga no debe exceder los 3.05 metros

5.4.8. Peso: Máximo 30 Kg físicos por envío.

5.4.9. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

5.5. Notiexpress

Servicio de correo para entrega de documentos que requieran notificación judicial o administrativa, el cual permite obtener prueba de entrega y copia cotejada de la notificación.

Nota: Se coteja tanto en el original como en la copia, de tal forma que ambos queden sellados en todas las páginas con el mismo número de identificación de la guía, sin que esté se repita para otros envíos.

5.5.1. Cobertura y tiempos de entrega:

- Urbano: 2 días hábiles.
- Regional y Nacional: 3-7 días hábiles.
- Trayecto Especial*: Hasta 10 días hábiles.
- De acuerdo con la matriz de tiempos de entrega.

(*) Para Trayectos Especiales, estamos sujetos a itinerarios y cupo de las aerolíneas.

5.5.2. Forma de entrega:



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 17 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Bajo firma de persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.

Para envíos que tengan como destino poblaciones apartadas, zonas veredales y en las zonas de difícil acceso, su entrega se realizará mediante publicación de lista de correo y hasta cabecera municipal. Esta publicación se realizará en centros operativos que apliquen, expendios y puntos de venta.

Consulte su punto de entrega página web de 4-72

<https://www.4-72.com.co/publicaciones/825/conoce-los-horarios-de-nuestros-puntos-de-atencion-semanal/>

5.5.3. Intentos de entrega: 1 intento.

Nota1: Dos intentos de entrega siempre y cuando la primera gestión sea causal de devolución cerrado. Cuando en el lugar de destino rehusasen recibir la comunicación, se dejará bajo puerta con descripción de predio en la prueba de entrega. Para todos los efectos legales, la comunicación se entenderá entregada. En las zonas veredales y en las zonas de difícil acceso (Orden público, condiciones geográficas, etc.) del país a través de lista de Correos, permaneciendo publicado 30 días calendario, antes de ser devuelto (en este caso el envío podrá ser reclamado únicamente por el destinatario del envío previa identificación); no se entregará bajo puerta ni en buzón.

Nota2: Tenga en cuenta que, si su envío no es reclamado, la certificación se expedirá en esos términos "NR: No Reclamado".

5.5.4. Rastreo y seguimiento:

Aplica guía con número de seguimiento.

Nota: 4-72 tiene un plazo máximo de diez (10) días hábiles después de cumplidos los tiempos de entrega para remitir la guía prueba de entrega ya sea vía física o electrónica.

5.5.5. Prueba de entrega:



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 18 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Se digitaliza la prueba de entrega en los mismos tiempos que tomo la entrega. Los físicos no serán retornados al cliente.

5.5.6. Devoluciones:

El envío será devuelto a la dirección suministrada por el remitente; de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.

5.5.7. Peso: Máximo 2 Kg.

5.5.8. Dimensiones: Sobres y documentos.

5.5.9. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

5.6. Correo Masivo Básico

Servicio de correo para envíos masivos de documentos y entrega bajo puerta, que no requieran seguimiento ni prueba de entrega.

5.6.1. Cobertura y tiempos de entrega:

➤ Urbana, Nacional y Trayecto especial: De acuerdo a la negociación con el cliente.

Para cantidades superiores a 5.000 envíos por imposición y dependiendo la ciudad de destino, los tiempos de entrega serán negociados con el cliente.

5.6.2. Forma de entrega: Bajo puerta, en buzón o apartado postal.

5.6.3. Intentos de entrega: 1 Intento.

5.6.4. Devoluciones:



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 19 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Las devoluciones son remitidas al cliente con periodicidad diaria, semanal, mensual, o máximo al momento de la entrega del reporte final de la orden de servicio*.

(*) De no ser posible su devolución al remitente, el envío será llevado a la Unidad de Rezagos, donde aplicará la Resolución de Rezagos vigente.

5.6.5. Peso: Máximo 200 gr. por pieza o envío.

5.6.6. Dimensiones: Máximo 22 cm x 28 cm x 1 cm de espesor.

5.6.7. Cantidad mínima de imposición: 100 piezas (un único remitente).

5.6.8. Requisitos:

Para la admisión, el cliente debe proporcionar la base de datos con la cual se gestionarán los envíos.

Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

“Nota: Por favor, revisar los términos y condiciones para Servicios de Envío de Documentos Masivos.”

5.7. Correo Masivo Estándar

Servicio de correo para envíos masivos de documentos, que requieran un seguimiento individualizado para cada envío.

5.7.1. Cobertura y tiempos de entrega:

➤ Urbana, Nacional y Trayecto especial: De acuerdo a negociación con el cliente.

Para cantidades superiores a 5.000 envíos por imposición y dependiendo la ciudad de destino, los tiempos de entrega serán negociados con el cliente.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 20 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

5.7.2. Forma de entrega:

Bajo firma de la persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.

Nota: En el segundo intento, la forma de entrega será bajo puerta o buzón, con descripción del domicilio sobre el acuse de recibo.

5.7.3. Intentos de entrega:

1 intento.

Nota: Dos intentos de entrega siempre y cuando la primera gestión sea causal de devolución cerrado.

5.7.4. Rastreo y seguimiento: Si, con acuse de recibo.

5.7.5. Prueba de entrega: Si, con acuse de recibo.

5.7.6. Devoluciones:

Las devoluciones son remitidas al cliente con periodicidad diaria, semanal, mensual, o máximo al momento de la entrega del reporte final de la orden de servicio*.

(*) De no ser posible su devolución al remitente, el envío será llevado a la Unidad de Rezagos, donde aplicará la Resolución de Rezagos vigente.

5.7.7. Peso: Máximo 200 gr. por pieza o envío.

5.7.8. Dimensiones: Máximo 22 cm x 28 cm x 1 cm de espesor.

5.7.9. Cantidad mínima de imposición: 100 piezas (un único remitente).

5.7.10. Requisitos:



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 21 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Para la admisión, el cliente debe proporcionar la base de datos con la cual se gestionarán los envíos.

5.7.11. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

Nota: Por favor, revisar los términos y condiciones para Servicios de Envío de Documentos Masivos.

5.7.12. Términos y condiciones para los envíos masivos

Las tarifas de los servicios masivos aplican para facturación por orden de servicio y no por la sumatoria de la liquidación mensual.

El incumplimiento en el volumen mínimo que debe imponer el cliente y atendiendo a que la tarifa de servicios de distribución masiva tiene relación directa con el volumen de envíos impuestos, dará lugar a la reliquidación del valor unitario cobrado conforme a la tabla de valores y volúmenes publicada en la resolución de tarifas vigentes.

5.8. Correo Electrónico Postal Certificado

Servicio de correo previsto por la UPU, donde la notificación electrónica certificada permite la transferencia de datos entre las partes mediante correo electrónico con el valor jurídico de una notificación oficial, proporcionando evidencia del contenido, incluida la prueba de envío, recepción y apertura por parte del destinatario.

Nuestra plataforma permite la realización de notificaciones electrónicas con la misma validez jurídica y probatoria que nuestro servicio de correo certificado por medios físicos.

5.8.1. Características:

Tiene la **misma validez jurídica que un correo físico** ya que cumple con la normatividad colombiana de comercio electrónico.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 22 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Es fácil de utilizar y económico. El usuario puede hacer los envíos directamente desde su plataforma de correo habitual.

Se **genera una prueba pericial** muy completa que cumple con la ley 527 que podrás consultar y hacer valer ante un juez en caso de controversia jurídica.

5.8.2. Beneficios:

- › Genera un registro del envío y entrega de los mensajes.
- › Garantiza la integridad y autenticidad de sus mensajes.
- › Facilita su uso y gestión
- › Validez jurídica y probatoria de los mensajes generados
- › Para obtener más información sobre los servicios de 4-72, visita www.4-72.com.co

5.8.3. Casos de Uso:

- › Para interponer y responder PQRS.
- › Para notificar actos administrativos, respuestas oficiales y comunicaciones formales que requieran una evidencia.
- › Notificar resoluciones judiciales.
- › Notificar moras y diligencias de cobro.
- › Respuesta y radicación de acciones de tutela.

5.8.4. Ventajas:

- › **Prueba de Envío y Entrega:**



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 23 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

El servicio de correo electrónico certificado provee un registro del envío y de la recepción de acuerdo con estándares internacionales y lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la ley 527 de 1999.

▸ Prueba de contenido

El cifrado y la capacidad de detección de adulteraciones por parte del Servicio de Correo Electrónico Certificado hace posible preservar los contenidos de los correos y de sus archivos adjuntos, garantizando la evidencia legal y el valor probatorio.

▸ Evidencia Admisibles:

Genera acusos admisibles de envío y entrega, así como de los tiempos de fecha y hora legal del envío, la entrega y sobre la autenticidad de su contenido, cumpliendo con las disposiciones legales de conformidad con los artículos 12 y 20 de la ley 527 de 1999.

▸ Sello de Hora Oficial

Incorpora el servicio de estampado cronológico, que te proporciona la fecha y hora del envío y recepción de la notificación.

5.8.5. Unidad de Cobro:

Por Unidad Certificada

Envío de un correo certificado hasta **5 Mb** por cada destinatario, por cada 5Mb adicional de peso se realiza el cobro de una unidad adicional.

5.8.6. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

Nota: Valor no incluye IVA y será aplicado según normatividad vigente.

**Una unidad equivale a 5Mb.*

**En caso de ser inferior se cobrará 1 unidad.*



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 24 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

***Tamaño máximo del cuerpo total del correo (firmas, enlaces, adjuntos y cuerpo del correo): 20 Mb**

5.9. Centro de Administración de Correspondencia – CAD

Controla los diferentes flujos documentales y procesos operativos postales en la sede del cliente o donde este disponga, soportados en un software eficiente que administra, centraliza, organiza y controla la trazabilidad de todo lo relacionado con la administración de su correspondencia.

5.9.1. PRODUCTOS O SERVICIOS:

5.9.2. Counter: Personal especializado para dirigir y controlar los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega, así como la generación de informes.

5.9.3. Coordinador: Servicio especializado para adelantar actividades de coordinación y supervisión de las etapas operativas del servicio postal.

5.9.4. Auxiliar de Correspondencia: Personal especializado para realizar los procesos de admisión, clasificación y ordenación de los envíos.

5.9.5. Mensajero Motorizado: Personal especializado para adelantar el proceso de transporte y entrega de envíos urbanos en el menor tiempo.

5.10. CARACTERÍSTICAS: El personal está debidamente uniformado e identificado, se realiza plan de capacitación que le brinda al personal los conocimientos necesarios en:

- ✓ Procesos operativos postales
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Conocimiento de la compañía.
- ✓ Uso de herramientas informáticas
- ✓ Administración segura y calificada en el manejo de la correspondencia.

El personal suministrado será netamente para el proceso solicitado según lo estipulado en el presente anexo técnico de acuerdo con las cantidades requeridas por parte del cliente.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 25 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Para reporte de novedades comuníquese al correo reportenovedadesce@4-72.com.co

5.11. COBERTURA: Nacional.

5.12. TARIFA POR MES: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

- ✓ Tarifas unitarias para el año 2023.
- ✓ A partir de enero de cada año se realizará un incremento de acuerdo con el incremento del SMMLV.

5.13. NOTA: Todas las características y condiciones de prestación del servicio CAD, las obligaciones generales del personal, las condiciones para el cambio o remplazo del personal, el perfil de las personas, la ficha técnica de los insumos y en general las condiciones específicas de prestación del servicio CAD, deben ser consultados en el anexo técnico específico del servicio.

6. Servicios Internacionales

6.1. Correspondencia Prioritaria Normal

Servicio de envío internacional urgente para documentos y pequeños paquetes hasta de dos (2) kg., que no requieren seguimiento ni prueba de entrega.

6.1.1. Cobertura y tiempos de entrega:

Internacional (hasta 192 países).

6.1.2. Tiempos de entrega del trayecto nacional:

Los tiempos de entrega se calculan de acuerdo con la siguiente matriz:

Origen del envío:



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 26 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Urbano	Nacional	Trayecto Especial
2 días	3-7 días	Hasta 10 días

- › **Inspección Policía Nacional:** Hasta 5 días hábiles.
- › **Vuelo Internacional:** Dependiendo de la aerolínea.
- › **Entrega en destino** Depende del operador postal de destino.

(*) 4-72 no interfiere en los tiempos tomados por la aduana del país de destino.

6.1.3. Intentos de entrega:

Sujeto a las políticas del operador de correo en el país de destino.

(*) De no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.

6.1.4. Peso: Máximo 2 Kg.

6.1.5. Dimensiones: Sobres, documentos y pequeños paquetes.

6.1.6. Devoluciones (Causales):

- › Desconocido
- › No Reside
- › Fallecido
- › Dirección Errada
- › Apartado Clausurado
- › No Contactado
- › No Reclamado
- › Cerrado
- › Fuerza Mayor
- › Rehusado



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 27 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

- › No Existe Número

6.1.7. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

6.2. Correspondencia No Prioritaria Normal

Servicio de envío internacional no urgente para documentos y pequeños paquetes hasta de dos (2) kg., que no requieren seguimiento ni prueba de entrega.

6.2.1. Cobertura y tiempos de entrega:

Internacional (hasta 192 países).

6.2.2. Tiempos de entrega del trayecto nacional:

Los tiempos de entrega se calculan de acuerdo a la siguiente matriz:

- › **Origen del envío:**

Urbano	Nacional	Trayecto Especial
2 días	3-7 días	Hasta 10 días

- › **Inspección Policía Nacional:** Hasta 5 días hábiles.
- › **Vuelo Internacional:** Dependiendo de la aerolínea.
- › **Entrega en destino:** Depende del operador postal de destino.

(*) 4-72 no interfiere en los tiempos tomados por la aduana del país de destino.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 28 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

6.2.3. Intentos de entrega:

Sujeto a las políticas del operador de correo en el país de destino.

(*) De no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.

6.2.4. Peso: Máximo 2 Kg.

6.2.5. Dimensiones: Sobres, documentos y pequeños paquetes.

6.2.6. Devoluciones (Causales):

- › Desconocido
- › No Reside
- › Fallecido
- › Dirección Errada
- › Apartado Clausurado
- › No Contactado
- › No Reclamado
- › Cerrado
- › Fuerza Mayor
- › Rehusado
- › No Existe Numero

6.2.7. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

6.3. Encomienda Internacional

Servicio exclusivo del Operador Postal Oficial, que permite transportar paquetes y mercancía, hasta la entrega al operador postal en el país de destino, con rastreo y prueba de entrega.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 29 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

6.3.1. Cobertura y tiempos de entrega: Internacional (hasta 192 países).

Tiempos de entrega del trayecto nacional: Los tiempos de entrega se calculan de acuerdo a la siguiente matriz:

› **Origen del envío:**

Urbano	Nacional	Trayecto Especial
3 días	4-8 días	Hasta 12 días

- › **Inspección Policía Nacional:** Hasta 5 días hábiles.
- › **Vuelo Internacional:** Dependiendo de la aerolínea.
- › **Entrega en destino:** Depende del operador postal de destino.

(*) 4-72 no interfiere en los tiempos tomados por la aduana del país de destino.

6.3.2. Forma de entrega:

Los envíos son entregados en la dirección del destinatario facilitada por el remitente.

El envío será entregado a persona mayor que se encuentre en el domicilio*.

(*) La entrega del envío no está sujeta a que el destinatario consignado en la guía esté presente.

6.3.3. Intentos de entrega: Sujeto a las políticas del operador de correo de destino.

6.3.4. Rastreo y seguimiento:

En el momento de la imposición, se asigna una guía de encaminamiento, con la cual se consulta el estado del envío, hasta la entrega en aerolínea. Para trazabilidad internacional ingrese a globaltracktrace.ptc.post/gtt.web/:



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 30 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

6.3.5. Prueba de entrega:

(*) 4-72 emite constancia de entrega a solicitud del usuario, informando la fecha de entrega del objeto postal enviado.

Tiempo de respuesta: Hasta 60 días hábiles.

6.3.6. Devoluciones (Causales):

- › Desconocido
- › No Reside
- › Fallecido
- › Dirección Errada
- › Apartado Clausurado
- › No Contactado
- › No Reclamado
- › Cerrado
- › Fuerza Mayor
- › Rehusado
- › No Existe número

(*) De no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.

6.3.7. Peso y dimensiones: Máximo 30 Kg.

- › **Dimensiones:** Su dimensión más larga no debe exceder los 1.20 metros.

Para la liquidación de las tarifas se toma el mayor entre el peso físico y el peso volumétrico:

(Largo * Alto * Ancho(cm.)/ 5.000 Kg)

6.3.8. Sitios de admisión: incluye: - Recolección para cliente corporativo y admisión en puntos de atención de 4-72 a nivel nacional



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 31 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

6.3.9. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.

6.4. Express Mail Service - EMS

Servicio de correo expreso que permite transportar paquetes y mercancía de manera rápida, hasta la entrega al operador postal en el país de destino.

6.3.8. Cobertura y tiempos de entrega: Internacional (hasta 192 países).

Tiempos de entrega: Los tiempos de entrega se calculan de acuerdo a la siguiente matriz:

› **Origen del envío:**

Urbano	Nacional	Trayecto Especial
2 días	3-7 días	Hasta 10 días

› **Inspección Policía Nacional:** Hasta 5 días hábiles.

› **Vuelo Internacional.** Dependiendo de la aerolínea.

› **Entrega en destino:** Depende del operador postal de destino.

(*) 4-72 no interfiere en los tiempos tomados por la aduana del país de destino.

6.3.9. Forma de entrega:

Los envíos son entregados en la dirección del destinatario facilitada por el remitente. El envío será entregado a persona mayor que se encuentre en el domicilio*.

(*) La entrega del envío no está sujeta a que el destinatario consignado en la guía esté presente.



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO					
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023
					Página 32 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

6.3.10. Intentos de entrega: Sujeto a las políticas del país de destino.

6.3.11. Prueba de entrega: Se hace registro de trazabilidad según IPS.

6.3.12. Devoluciones (Causales):

- › Desconocido
- › No Reside
- › Fallecido
- › Dirección Errada
- › Apartado Clausurado
- › No Contactado
- › No Reclamado
- › Cerrado
- › Fuerza Mayor
- › Rehusado
- › No Existe Número

(*) De no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.

6.3.13. Peso: Máximo 30 Kg. (Físicos y/o volumétricos)

6.3.14. Dimensiones:

Su dimensión más larga no debe exceder los 1.20 metros.

Para la liquidación de las tarifas se toma el mayor entre el peso físico y el peso **volumétrico:** (Largo * Alto * Ancho (cm.) / 5.000 kg).

6.3.15. Tarifas: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 33 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

› FÓRMULA PARA CALCULAR EL PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO

$$\text{PVP} = (\text{Operación nacional en COP x peso}) + ((\text{Operación internacional en USD x peso}))$$

Operación Nacional: Este valor es dado en pesos colombianos y se debe multiplicar por el peso del envío para conocer el valor nacional total.

Operación Internacional: Este valor es dado en dólares estadounidenses y se debe multiplicar por el peso del envío y luego por la TRM del día en que se haga la imposición.

PVP: Luego de tener el valor de la operación nacional y de la operación internacional se suman los dos valores dando por resultado el valor total que debe pagar el usuario.

*La TRM (Tasa Representativa del Mercado - Peso / Dolar) se fijará según la tasa del día de facturación. Puede consultarla en: <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>

6.4. Clasificación de países por Zona

<u>Zona 1</u>			
EC Ecuador	PA Panamá	PE Perú	VE Venezuela
<u>Zona 2</u>			
CA Canadá	CR Costa Rica	MX México	PR Puerto Rico
<u>Zona 3</u>			
US Estados Unidos			
<u>Zona 4</u>			



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 34 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	-----------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

AI Anguila	DM Dominica	VI Islas Vírgenes (US)	VC San Vicente
AG Antigua	SV El Salvador	VG Islas Vírgenes Británicas	LC Santa Lucía
AR Argentina	GD Granada	JM Jamaica	KN St. Kitts
AW Aruba	GP Guadalupe	MQ Martinica	XM St. Maarten
BS Bahamas	GT Guatemala	MS Montserrat	SR Surinam
BB Barbados	GF Guyana	XN Nevis	TT Trinidad y Tobago
BZ Belice	Francesa	NI Nicaragua	UY Uruguay
BM Bermuda	GY Guyana	PY Paraguay	DO Rep. Dominicana
BO Bolivia	HT Haití	XY San Bartolomé	
XB Bonaire	HN Honduras	XE San Eustaquio	
BR Brasil	FK Islas Malvinas		
CL Chile	KY Islas Caimán		
CU Cuba	TC Islas Turcas y Caicos		
XC Curaçao			

Zona 5

DE Alemania	GI Gibraltar	IT Italia	NL Países Bajos
AD Andorra	GL Groenlandia	JE Jersey	PT Portugal
AT Austria	GG Guernsey	LI Liechtenstein	GB Reino Unido
BE Bélgica	IE Irlanda	LU Luxemburgo	SM San Marino
VA Ciudad del Vaticano	IS Islandia	MC Mónaco	SE Suecia
DK Dinamarca	IC Islas Canarias	NO Noruega	CH Suiza
FR Francia	FO Islas Feroe		

Zona 6



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 35 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	-----------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

AL Albania	SK Eslovaquia	LV Letonia	PG Papua Nueva Guinea
BD Bangladesh	SI Eslovenia	LT Lituania	PL Polonia
BY Belarus	EE Estonia	MO Macau SAR	RO Rumania
BA Bosnia-Herzegovina	PH Filipinas	China	RU Rusia
BN Brunei	FI Finlandia	MK Macedonia del Norte	RS Serbia
BG Bulgaria	GR Grecia	MY Malasia	SG Singapur
BT Bután	HK Hong Kong SAR	MV Maldivas	LK Sri Lanka
KH Camboya	China	MT Malta	TH Tailandia
CN China	HU Hungría	MD Moldavia	TW Taiwan
CY Chipre	IN India	ME Montenegro	TL Timor Oriental
KP República Popular Democrática de Corea	ID Indonesia	MM Myanmar	UA Ucrania
KR Corea del Sur	JP Japón	NP Nepal	VN Vietnam
HR Croacia	KV Kosovo	NZ Nueva Zelanda	CZ República Checa
	LA Laos	PK Pakistán	
<u>Zona 7</u>			
AF Afganistán	GE Georgia	MA Marruecos	SL Sierra Leona
AO Angola	GH Ghana	MU Mauricio	SY Siria
SA Arabia Saudita	GU Guam	MR Mauritania	SO Somalia
DZ Argelia	GQ Guinea Ecuatorial	YT Mayotte	SZ Suazilandia
AM Armenia	GW Guinea Bissau	FM Micronesia	ZA Sudáfrica
AU Australia	IR Irán	MN Mongolia	SD Sudán
AZ Azerbaijón	IQ Iraq	MZ Mozambique	SS Sudán del Sur
BH Bahrain	RE Isla Reunión	NA Namibia	PF Tahití
BJ Benín	CK Islas Cook	NE Niger	TZ Tanzania
BW Botswana	MH Islas Marshall	NG Nigeria	TJ Tayikistán
BF Burkina Faso	SB Islas Salomón	NC Nueva Caledonia	TG Togo
BI Burundi	IL Israel	OM Omán	TO Tonga
CV Cabo Verde	JO Jordania	PW Palau	TM Turkmenistán
CM Camerún	KZ Kazajstán	QA Qatar	TR Turquía
TD Chad	KE Kenia	GN Rep. Guinea	TV Tuvalu
KM Comoros	KG Kirguistán	NR Rep. Nauru	TN Túnez
CD Rep. Dem. Congo	KI Kiribati	CF Rep. África Central	UG Uganda
CG Congo	KW Kuwait	RW Rwanda	UZ Uzbekistán
CI Costa de Marfil	LS Lesotho	MP Saipan	VU Vanuatu
EG Egipto	LR Liberia	WS Samoa	YE Yemen
ER Eritrea	LY Libia		DJ Yibuti
ET Etiopía			ZM Zambia



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 36 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	-----------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

FJ Fiji	LB Libano	AS Samoa	ZW Zimbabwe
GA Gabón	MG Madagascar	Americana	
GM Gambia	MW Malawi	SH Santa Helena	
	ML Malí	ST Santo Tomé	
		SN Senegal	
		SC Seychelles	
<u>Zona 8</u>			
ES España			

6.5. Términos y condiciones

- Los tiempos de entrega de los envíos que cursan por red de correos - Correo Normal Internacional, Correo Certificado Internacional, Encomienda Internacional, EMS, y Sacas M, dependen de la gestión del operador postal en el país de destino. La matriz de tiempos de entrega para estos servicios aplica, desde el municipio donde se impone la mercancía, hasta la llegada del envío a la aduana.
- El envío debe estar embalado de acuerdo con la naturaleza de su contenido. Garantizar la integridad de la mercancía, es responsabilidad del cliente.
- No se contemplan retrasos o eventualidades ocasionadas por eventos de fuerza mayor, mal tiempo en aeropuerto de origen o destino, obstrucción en conexiones terrestres, problemas de orden público o inspecciones por parte de las autoridades policiales y aduaneras a nivel nacional o en país de destino.
- Los tiempos de entrega de su envío pueden variar cuando se presenten datos incompletos o errados de remitente o destinatario.
- Los tiempos de entrega de su envío pueden variar cuando la documentación soporte de su paquete o mercancías, se presente de manera incompleta o errada.
- La validación y cumplimiento de condiciones de acceso de la mercancía al país de destino son responsabilidad del cliente. 4-72, no se hace responsable de la devolución o retención de la mercancía y los costos adicionales, correspondientes al ingreso del envío en país de destino.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO					
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023
					Página 37 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

- › Las siguientes aduanas internacionales generan retornos automáticos de mercancías, cuando esta no cumple con las condiciones establecidas para el ingreso en destino: Argentina, Austria, Alemania, Belarus, Bélgica, Brasil, Croacia, Republica Checa, Dinamarca, España, Emiratos Árabes, Finlandia, Francia, Guinea, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Japón, Kazajistán, Moldavia, Mónaco, Holanda, Noruega, Polonia, Portugal, Qatar, Rumania, Rusia, San Marino, Suráfrica, Suecia, Suiza, Turkmenistán, Ucrania, Reino Unido y Uzbekistán.
- › Los gastos de devolución deben ser asumidos por el cliente, que corresponde al valor del retorno + impuestos. En caso de no ser aceptada la devolución y su costo, el envío será declarado en abandono legal.
- › En caso de que deba diligenciar el formulario CN17 -para envíos con datos de destino errados– recuerde que 4-72 no se hace responsable de retrasos o devoluciones de su envío.
- › La longitud máxima permitida por lado es de 120 cm.

6.5.8. Devoluciones - Causales de devolución

- › Desconocido
- › No reside
- › Fallecido
- › Dirección errada
- › Cerrado
- › Fuerza mayor
- › Rehusado
- › No existe numero
- › No contactado
- › No reclamado

De no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.

7. Seguro de Envíos y otras condiciones



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 38 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

7.1. Acerca del seguro:

Todos los envíos tienen incluido el Seguro, excepto los servicios Correspondencia Prioritaria, Correspondencia No Prioritaria Normal, las mercancías expresamente excluidas, nacionales o internacionales, Objetos de prohibida circulación. Siempre y cuando, el valor de dichos envíos sea declarado en la factura o guía (Valor Declarado) y esté sea demostrable al momento de la reclamación mediante distintos documentos legales.

Servicios Postales Nacionales S.A.S. ofrece a nuestros clientes de Mercado Corporativo una póliza global que ampara todas las piezas postales (Documentos y Mercancía) que cursan por nuestra red sin ningún costo adicional que se podrá ver reflejado en la tarifa ofertada. La compañía aplicará un 20% de sanción para aquellos despachos en los que no se declara el valor de la mercancía (Art. 1031 del código de comercio) o incumplan con otras condiciones.

El Valor declarado siempre debe ser igual al valor de la mercancía a enviar, nunca debe ser mayor o menor.

7.2. Las restricciones en cuanto a mercancías que no ampara la póliza son:

- › Algodón en pacas Animales vivos Tabaco
- › Licores
- › Armas y municiones
- › Metales y piedras preciosas, objetos y joyas de metales o de piedras preciosas, objetos artísticos y obras de arte.
- › Billetes de lotería, bonos oficiales, cédulas hipotecarias, acciones, cupones de intereses al cobro, títulos valores, estampillas de timbre y correo sin sellar, cheques de viajero, y en general toda clase de documentos representativos de valores.
- › Cartas geográficas, mapas o planos.

7.3. Los documentos para presentar reclamación son:

1. Original Sarlaft (*Este deberá ser diligenciado por el remitente o por el autorizado por éste mediante un poder autenticado*).



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 39 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

- Original de la autorización de pago por transferencia *(Este deberá ser diligenciado por el remitente o por el autorizado por éste mediante un poder autenticado)*.
- Certificación Bancaria *(Este deberá ser diligenciado por el remitente o por el autorizado por éste mediante un poder autenticado)*.
- Cedula de ciudadanía del remitente y de la Persona autorizada mediante poder autenticado *(cuando esta exista)*.
- En caso de pérdida Denuncio ante Policía *(Se puede solicitar mediante la pagina web de la Policía Nacional)*.
- Factura que acredite la propiedad del bien.
- Formato de PQR.
- Copia de la Guía de Servicios Postales Nacionales, en la cual debe quedar registrado el valor declarado.
- En caso de avería y si la aseguradora lo solicita se deberá adjuntar cotización de reparación del bien afectado.
- Registro fotográfico en caso de avería o pérdida parcial.

Nota: Todos los envíos obligatoriamente deben ir con valor declarado y para el caso de paquetería con las medidas de Peso Volumétrico.

7.4. Cláusulas de contrato: Mercado Corporativo

En caso de que SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. tenga la condición de encargado del tratamiento de datos ,y de conformidad con el literal “d” del artículo 3 de la Ley Estatutaria 1581, de 17 de octubre de 2013, “por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, en adelante LEPD, por cuanto el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales de responsabilidad del CLIENTE y por parte del SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S., este último se obliga y compromete, con base en el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato. Igualmente, custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 40 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos. SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente del CLIENTE, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Asimismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa del CLIENTE, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. manifiesta estar al corriente en lo que concierne a las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos. Asimismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de seguridad, así como cualesquiera otras que le fueren impuestas, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. El CLIENTE, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas en esta cláusula.

Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán destruidos o devueltos al CLIENTE, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de estos garantizando al CLIENTE dicha conservación. SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con del CLIENTE.

En cualquier caso, SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. comunicará al CLIENTE cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos días a contar desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de esta, para que se adopten las medidas correctoras oportunas.

Del mismo modo, el contratista pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas pertinentes, de que se acata su contenido.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de Protección de datos personales el CLIENTE autoriza que sus datos, facilitados voluntariamente formalizar la



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 41 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

presente relación contractual, formen parte de una base de datos responsabilidad de SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. y tratados con la finalidad de gestionar el servicio contratado, así como remitirle información sobre las novedades relativas a productos y servicios de la empresa.

Por otra parte, se informa que los datos serán tratados bajo los criterios de seguridad definidos en la política de tratamiento desarrollada por SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. cuya consulta puede llevarse a cabo en la siguiente página web: www.4-72.com.co. Asimismo, le informamos que puede ejercer los derechos de consulta y reclamo sobre sus datos mediante escrito dirigido a SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. en la siguiente dirección: servicioalcliente@4-72.com.co.

7.5. Línea de crédito:

Es la autorización que Servicios Postales Nacionales S.A.S. - 4-72 otorga a los clientes para que sus envíos de correspondencia sean recibidos y cursen por la red, con cargo a una cuenta especial de corte mensual, teniendo en cuenta el número del contrato de Prestación de Servicios para entidades privadas e Interadministrativo para entidades del Estado, dentro del mes siguiente a la imposición se radicara la factura, y el plazo máximo para su cancelación será de quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación. Una vez se haya consumido el 90% del valor del contrato y/o con 30 días de anticipación al vencimiento de este, se notificará al cliente mediante correo electrónico tal situación.

7.6. Línea de Cuenta Corriente:

Es el pago anticipado que autoriza SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72, para los clientes que impongan su correspondencia y demás envíos con cargo a un depósito constituido previamente, el cual será renovado inmediatamente se haya afectado el 70% del depósito inicial, sistema también utilizado para los Filatelistas nacionales e internacionales.

Las tarifas que se cobran por los servicios prestados corresponden a las vigentes al momento de la suscripción del contrato, en el evento en que se incrementen o cambien estas tarifas por los servicios prestados en forma general, SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. 4-72, comunicará al contratante esta situación por escrito para liquidar el servicio con el nuevo incremento.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 42 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	-----------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

De acuerdo con el tipo de envío se pueden generar el cobro como Peso Físico o Peso volumétrico según aplique. También se pueden aplicar cobros por Trayectos Especiales según el origen o destino de los envíos.

8. Objetos de Prohibida Circulación



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 43 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Las categorías de objetos de prohibida circulación, hacen referencia a las tipologías: artículos, elementos y mercancías, cuya libre circulación por los servicios de tráfico postal se encuentra prohibida o restringida por la ley.



Opio, Morfina, Cocaína, Marihuana y demás estupefacientes y sustancias alucinógenas.

No se aplicará esta prohibición a los envíos con fines médicos o científicos para los países que lo admiten en tales condiciones.



Alimentos perecederos que se descomponen con rapidez

debido a causas ambientales, como mariscos, pescado, carne cruda, leche huevos, etc.



Los animales vivos y los muertos no disecados, con excepción de las abejas, las sanguijuelas y los gusanos de seda. Los parásitos y los destructores de insectos nocivos canjeados entre instituciones científicas reconocidas.



Dinero en efectivo y otros objetos de valor, como monedas, platino, oro y plata manufacturados o no, billetes representativos de moneda o cualquier otro valor al portador, piedras finas o cualquier objeto precioso.



Los objetos que por su naturaleza o embalaje puedan **ocasionar daños a los empleados del correo, o puedan manchar o deteriorar los demás envíos** con los cuales se empacan conjuntamente.



Armas, municiones y elementos bélicos de toda especie, además las máquinas para acuñar moneda, los esqueletos para billetes de bancos, salvo el caso de que se trate de envíos.



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 44 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	-------------------------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

8.1. Sustancias y Mercancías Peligrosas



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 45 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	--------------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023



Sustancias Tóxicas

Esta categoría incluye sustancias las cuales se sabe por experiencia o a partir de su experimentación, que en pequeñas cantidades o durante una corta exposición, son capaces de causar daños a la salud humana o la muerte, por inhalación, absorción cutánea o ingestión.



Sustancias Infecciosas

Esta categoría incluye todas las sustancias que se sabe o se sospecha que contienen patógenos. Los patógenos son definidos como microorganismos (incluyendo bacterias, virus, parásitos y hongos) y otros agentes, que pueden causar enfermedades en los seres humanos o animales.

Incluye sustancias infecciosas que afectan a los seres humanos, sustancias infecciosas que afectan solo a los animales, desechos clínicos y sustancias biológicas.



Material Radiactivo

El material radiactivo se refiere a cualquier material que contenga isótopos radiactivos, donde la concentración y la radiación total emitida exceda los valores máximos permitidos.

Incluye materiales con baja dispersión o en capsulas de aislamiento, materiales de baja radiactividad específica (LSA), formas especiales de materiales radiactivos, y superficies de objetos contaminados (SCO).



Sustancias Corrosivas

Las sustancias corrosivas son sustancias las cuales por acción química, pueden causar daño irreversible a la piel, o en caso de filtraciones pueden causar daño material e incluso destruir otros bienes o los medios de transporte.

Esta categoría también incluye sustancias las cuales son corrosivas en presencia de agua, o que pueden producir vapores o gases corrosivos a causa de la humedad presente en el ambiente.

Incluye ácidos orgánicos e inorgánicos sólidos y líquidos, bases fuertes orgánicas e inorgánicas sólidas y líquidas, y otras sustancias corrosivas.

Para más información consulte: Naciones Unidas. (2021). *Agreement Concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road (ADR)*. Ginebra: Naciones Unidas.

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 46 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	-----------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023



Explosivos

Sustancias explosivas: sustancias sólidas o líquidas (o en combinación) capaces de causar una reacción química produciendo gases, cuya temperatura, presión y velocidad de escape pueden causar daños a sus alrededores.

Sustancias pirotécnicas: sustancias o mezcla de sustancias diseñada para producir un efecto de calor, luz, sonido, gas, humo o una combinación de estos como resultado de una reacción química exotérmica sin detonación.



Gases Inflamables

Esta categoría incluye gases puros, mezclas de gases, mezclas de uno o más gases con otras sustancias y artículos que contengan dichas sustancias.

Incluye gases comprimidos, gases licuados, gases licuados refrigerados, gases disueltos, aerosoles y otros artículos que contengan gas a presión y químicos bajo presión.



Líquidos Inflamables

Esta categoría incluye sustancias y artículos inflamables que se encuentren en estado líquido y tengan un punto de ignición no mayor a 60°C.

Incluye líquidos que contiene sólidos u otras sustancias en suspensión (aceites, pinturas, solventes), líquidos inflamables tóxicos (pesticidas), líquidos inflamables corrosivos y líquidos explosivos desintetizados.



Sólidos Inflamables

Esta categoría incluye sustancias y artículos inflamables, explosivos desintetizados en estado sólido (sustancias con un punto de fusión mayor a 20°C).

Incluye sustancias sólidas fácilmente inflamables, sólidos auto-reactivos, sustancias susceptibles de combustión espontánea, explosivos desintetizados y sustancias polimerizantes.



Comburentes

Esta categoría incluye sustancias las cuales si bien no son necesariamente combustibles por si solas, pueden, generalmente por su aporte de oxígeno, causar o contribuir a la combustión de otros materiales, así como artículos que contengan estas sustancias.

Incluye sustancias oxidantes líquidas y sólidas o artículos sin riesgos secundarios, sustancias sólidas inflamables, sustancias que en contacto con agua emiten gases inflamables, y peróxidos orgánicos (5.2).

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

9. Condiciones del servicio para la prestación adecuada del servicio

9.1. Embalaje de Envíos

El **embalaje** es el material utilizado para recubrir y proteger un producto durante la manipulación, el transporte y el almacenamiento del mismo, desde el momento de su imposición hasta el momento de la entrega final.

9.2. Funciones del embalaje

Permite la adecuada preparación de la carga y las mercancías para su manipulación, almacenamiento y transporte, además de brindarles protección a lo largo de todo el proceso.

El embalaje de los envíos los provee de protección y aislamiento de los riesgos mecánicos, factores climáticos, alteraciones debido a vibraciones o sacudidas o potenciales afectaciones por estado de las vías o condiciones del medio de transporte (terrestre, marítimas o aéreas).

Evita robos, saqueos, deterioro y contaminación del contenido de los envíos.

9.3. Materiales del embalaje

El material del embalaje dependerá del tipo de mercancía que se requiere preservar o transportar. Además, mientras mayor sea el valor de la carga, más elaborado será el embalaje.

Algunos materiales comunes son:



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

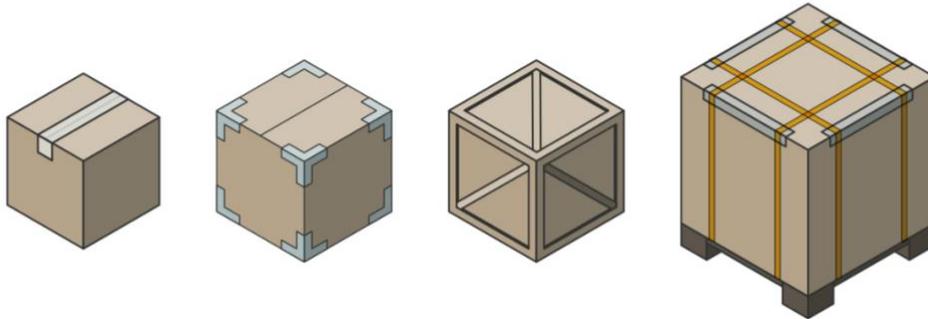
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 48 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

- › Madera
- › Plástico
- › Cartón
- › Metal
- › Papel



9.4. Consejos para el correcto embalaje de los envíos

Le presentamos algunos aspectos que debe tener en cuenta al momento de empaquetar sus envíos y le serán de utilidad para garantizar que estos lleguen en perfecto estado y evitar daños a sus bienes durante el tránsito.

Esta lista no es exhaustiva y se pueden emplear otras formas de protección, como por ejemplo el relleno con espuma o el uso de cajones de embalaje de madera en caso de ser requerido.

- **Tenga en cuenta las restricciones de peso y tamaño.** Las mercancías livianas (menores a 30kg) se pueden enviar sin problema en cajas de cartón. Para piezas entre 30 y 70kg recomendamos usar un pallet o cajón de embalaje, si se usa una caja esta debe reforzarse y ser capaz de soportar todo el peso de la mercancía.



Departamento Nacional
 de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

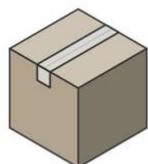
WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 49 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

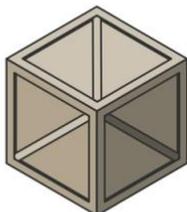
CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

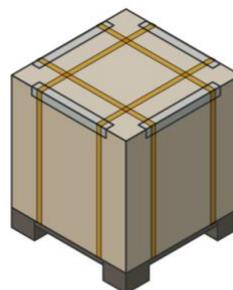


> Hasta 30 kg

Caja de cartón



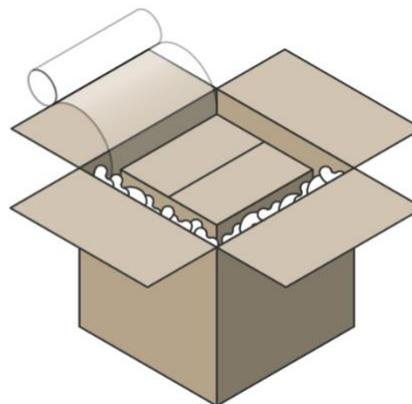
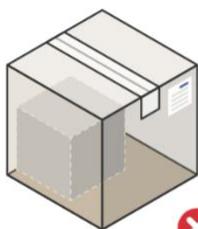
Cajón de madera



> 30 a 70 kg

Embalaje en pallet

Use elementos para rellenar los espacios vacíos en las cajas, como papel periódico, papel de burbujas, o protección de espuma de manera que el contenido de las cajas quede lo más estable posible y evitar que estas se puedan ver afectados durante la manipulación y operación.



Use cajas en buen estado y adecuadas para su envío. Considere aspectos como el tipo de cartón y protecciones en las aristas o esquinas de ser necesarias. Debido al peso de algunas mercancías, se pueden requerir equipos de manipulación especial incluyendo montacargas para mover el artículo.



Departamento Nacional
 de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

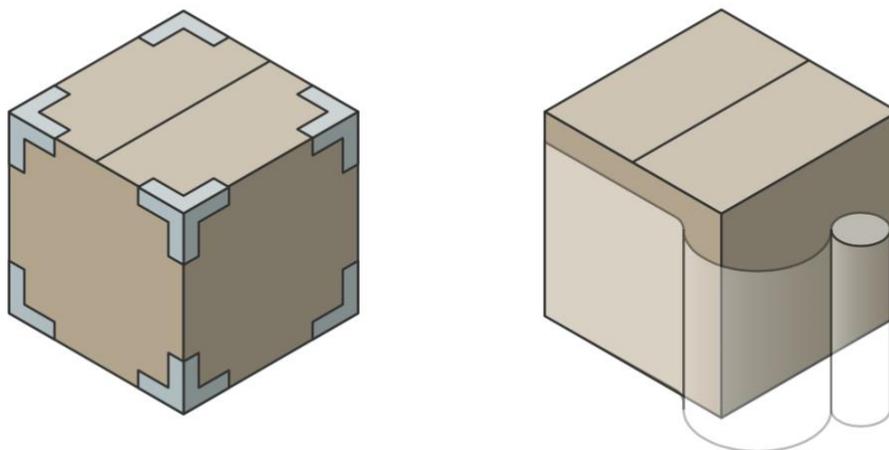
WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 50 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

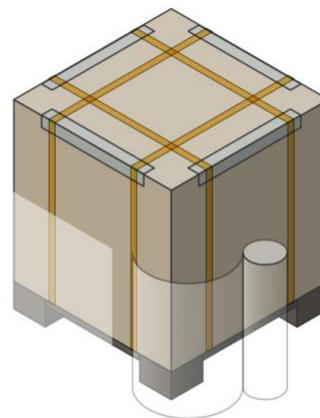
VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023



Use plástico para proteger el embalaje y correas o zunchos para asegurarlo. Recubra el embalaje con envoltura plástica y asegúrelo con correas, esto lo protegerá de posibles alteraciones por agentes externos como las condiciones ambientales y permitirá que los procesos de manipulación sean más precisos.

Bandas / Correas

- Cuando se aplican correctamente, las correas son una forma ideal para asegurar su envío.
- Si las correas se ponen manualmente, pase la primera parte por debajo del vacío del pallet y por encima de las mercancías, para asegurarlas verticalmente.
- Repita esto en todas las direcciones hasta que por lo menos cuatro correas aseguren la carga con firmeza.
- Use protectores de borde horizontales para evitar que las bandas corten los bordes superiores.



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

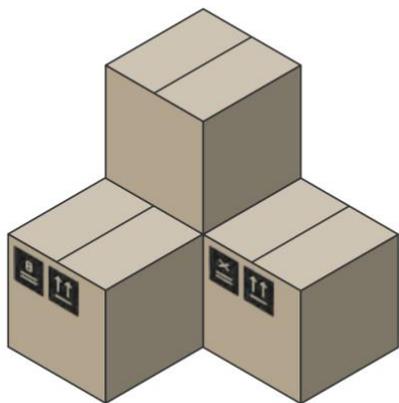
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 51 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	-----------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Asegúrese que sus envíos sean seguros y apilables. Las mercancías deben estar empacadas de manera segura en la caja, cajón de madera o pallet, asegúrese que las piezas se puedan apilar de manera segura.



En caso de no ser apilable se debe emplear la etiqueta correspondiente.



En caso de ser apilable se debe emplear la etiqueta donde se describa la cantidad máxima que se puede apilar.

Use etiquetas y marcas de manipulación. Recuerde que las piezas deben llevar las etiquetas y marcas de manipulación correctas para que nuestro personal pueda darle un manejo adecuado durante la operación del transporte.



Departamento Nacional
 de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

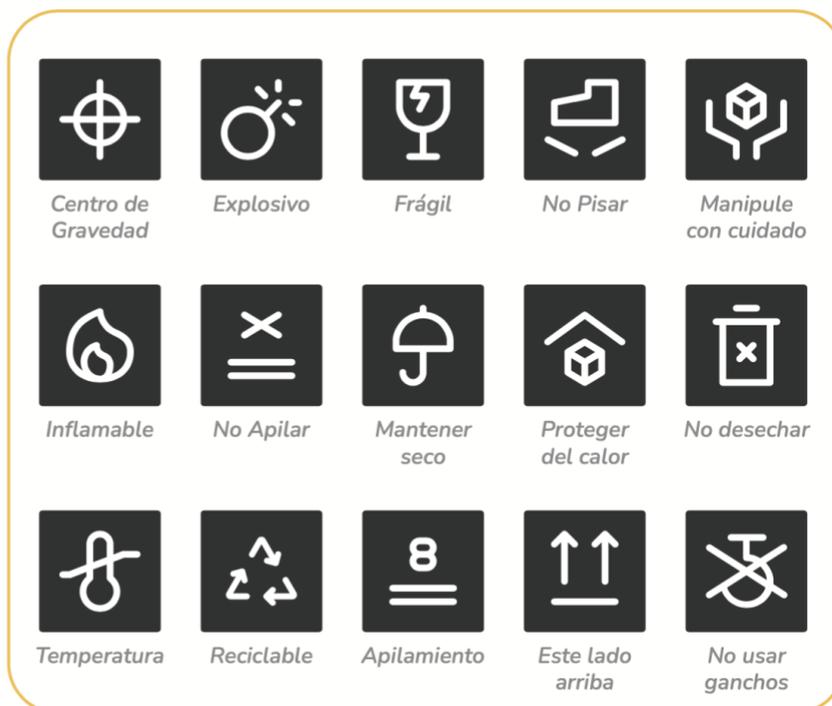
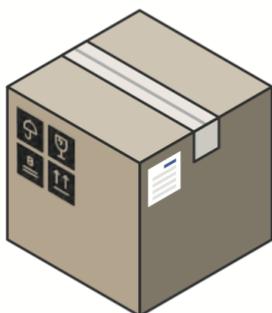
WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 52 de
						59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023



9.5. Normatividad de Embalaje en Colombia

En Colombia existen varias normas y resoluciones además de acuerdos internacionales que han sido ratificados por las entidades competentes y las cuales conciernen a los aspectos del embalaje, rotulado y manejo de los envíos.

- **NTC 512-1 y NTC 512-2:**

Habla sobre los rotulados o etiquetados que deben cumplir los productos. La NTC 512-1 tiene por objeto establecer los requerimientos mínimos de los rótulos o etiquetas de los envases o empaques.

- **Norma ISO 3394:**

Hace referencia a las dimensiones de las cajas master, de los pallets o plataformas y de las cargas paletizadas.



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 53 de 59
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	-----------------

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Cajas: las dimensiones de las bases de las cajas deben corresponder a un módulo de 60 x 40 cm.

Pallets: los pallets necesarios para la unitarización de la carga deben corresponder de acuerdo al modal de transporte seleccionado, así:

Para vía aérea: 120x 80 cm. **Para vía marítima:** 120 x100 Cm.

- **Resolución 1407 de 2018:**

Expedida en el año 2018, esta resolución reglamentó utilización de empaques de papel, cartón, plástico, vidrio y metal, y que tiene impacto directo en el sector industrial. La nueva normatividad va dirigida a optimizar el uso de material en los envases y empaques.

- **Norma ISO 780:1999:**

Mediante la cual la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) normalizó una serie de símbolos e indicaciones gráficas universales, que permiten transmitir las instrucciones de manejo de los embalajes independientemente del lugar o país donde se transporten.

9.6. Protocolo de admisión para piezas postales

El presente protocolo se presenta con el objetivo de garantizar el transporte de las piezas postales preadmitidas y admitidas por Servicios Postales Nacionales S.A.S., vía terrestre o aérea, asegurando la integridad y la custodia de las mismas desde un origen hasta el destino establecido.

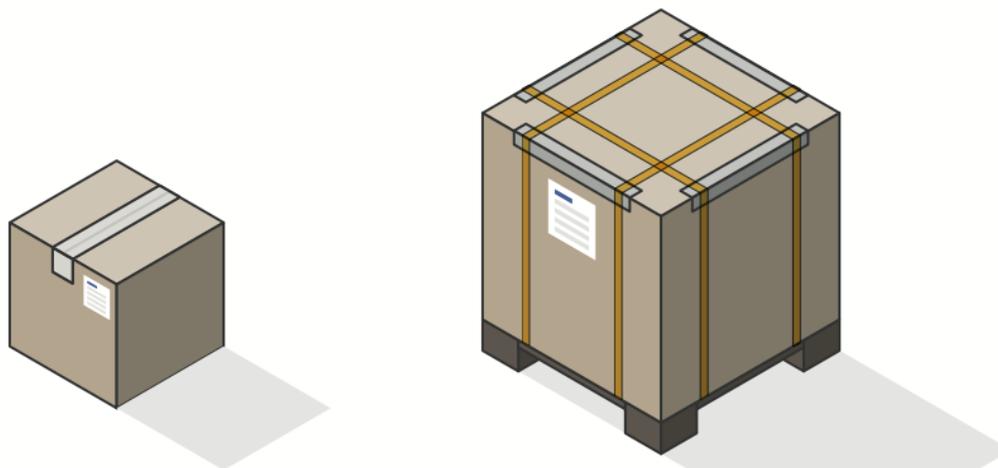
- La pieza postal debe ir correctamente rotulada, embalada y precintada (Cuando aplique) con su respectiva documentación.



Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023



Las piezas postales no deben presentar condiciones que impidan su tránsito normal como destilación de líquidos, acceso a contenido, mercancías peligrosas o elementos de prohibida circulación.

El peso permitido corresponde a las condiciones del servicio contratado:

Encomienda y valija Corra 30 kilos.

Encomienda Internacional, EMS y Exportafácil EMS 30 kilos.

Las dimensiones Máximas permitidas y el cálculo del peso volumétrico dependen de la tipología del servicio (**Nacional** o **Internacional**):

Envíos Nacionales: Dimensión máxima del lado más largo 1.05 metros.

Para el cálculo del peso volumétrico de los envíos

Nacionales se tomó la siguiente fórmula: **(Largo * Alto * Ancho (mts) * 400 kg).**

Envíos Internacionales: Dimensiones máxima del lado más largo 1.20 metros.

Para el cálculo del peso volumétrico de los envíos

Internacionales se tomó la siguiente fórmula: **(Largo * Alto * Ancho (cm.) / 5.000 kg).**

() Para los casos en los que aplique el uso de ayudas mecánicas se requerirán en origen y destino.*

*(**) En caso de que el envío supere los pesos permitidos este no se admitirá.*



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 55 de
						59

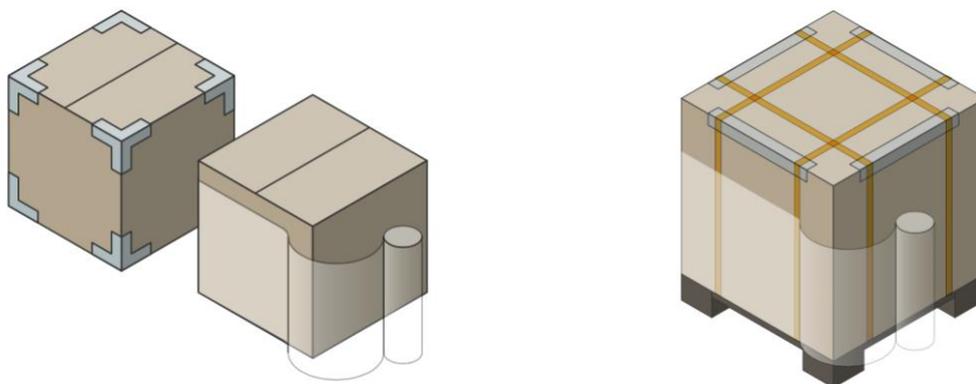
Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

*(***) Para casos especiales la admisión solo podrá hacerse con autorización escrita de la Dirección Nacional de Gestión Logística.*

El embalaje de los envíos debe ser acorde a la naturaleza de la mercancía, teniendo en cuenta el modelo de transporte bien sea terrestre, aéreo o fluvial, estar sellados y en buen estado, para así garantizar la seguridad e integridad de este y de los demás envíos que viajen junto con este.



Nota: Cuando se identifique que un envío no cumple con las condiciones de embalaje y/o es de prohibida circulación y que afecte la integridad de los demás envíos, la seguridad de quien los manipula y mercancía considerada como tráfico postal, el proceso de transporte tendrá la facultad de hacer la devolución al remitente.

Los envíos o guías deben contener los datos completos de remitente y destinatario: Nombre, Dirección, Ciudad, Departamento, País, Teléfono celular (obligatorio).

No se deben admitir envíos con papelería de otra empresa de correo.

10.Trámites de PQR'S y Control de Calidad

10.1. Glosario:

Petición: Solicitud de información de los servicios prestados por medio del contrato comercial.

Queja: Trato indebido por parte de un funcionario de 4-72.



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 56 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Reclamo: Manifestación de una inconformidad del servicio prestado.

Control de Calidad: Solicitud de cliente que permita establecer si la gestión del proceso de distribución fue procedente o improcedente. (solo aplica para servicios nacionales y matriz establecida en el proceso interno de control de calidad PR-OP-007 o documento que lo actualice).

Servicios postales: los servicios postales serán los definidos por la ley 1369 de 2009 y por la información señalada en la guía del servicio. Se indemnizarán por solicitud del cliente en los términos del artículo 25 de la misma ley.

Servicios de transporte de cosas: los servicios de transporte se definirán por el peso y servicio seleccionado por el cliente y se indemnizarán por medio de aseguradora.

10.2. Deberes del cliente para surtir un proceso de reclamación:

Al momento de la imposición el cliente deberá suministrar el valor declarado del objeto postal o mercancía a transportar en la planilla o en la preadmisión en el sistema SIPOST, en caso en que el valor corresponda a cero solo se repondrá el valor del flete.

El cliente deberá entregar a SPN 4-72, el objeto postal o mercancía a transportar debidamente embalada evitando daños en el transporte.

En caso de daño no visible, el cliente a solicitud de SPN-472 remitirá un diagnóstico de un perito experto, el perito debe ser aprobado por el operador de transporte o postal.

En caso en que transcurran 30 días hábiles después de la notificación de la solicitud de documentos y el cliente no los aporte en su totalidad y en debida forma se aplicará el desistimiento tácito.

En caso de avería o daño, el cliente deberá poner a disposición de la aseguradora los objetos a reponer.

Las reclamaciones que se manejen por póliza se regirán bajo las clausulas del “Contrato De Seguro” Código de Comercio.

El cliente deberá entregar toda la documentación requerida debidamente firmada y diligenciada con el fin de surtir el trámite correspondiente.



Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

10.3. Condiciones Generales

Formulación de PQR, hasta el día diez (10) calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos contando a partir de la imposición del servicio.

Reclamación por expoliación o avería, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo por parte del destinatario o bajo observación en el documento prueba de entrega.

Controles de calidad, cuando el contrato no supere los 550 SMLMV se realizará control de calidad máximo al 20% de imposiciones en el transcurso de la ejecución del contrato, sin exceder el número de 500 envíos.

Cuando en la entrega del objeto postal ha transcurrido más de 6 meses, no aplicará solicitud de control de calidad.

El control de calidad procederá por **una única vez** para cada envío. Los numerales del 1 al 4 mensualmente, los 5 y 6 se recibirán trimestralmente.

10.4. Documentos:

Servicios Postales Nacionales S.A.S. se reserva el derecho a solicitar documentación adicional que exija la aseguradora de la que se indica a continuación:

1. Carta formal de reclamación del usuario donde indique la fecha y el contenido de cada uno de los envíos (*referencia y valor*).
2. Factura de compra de los bienes motivo de la reclamación.
3. Cotizaciones (*Solo aplica para bienes usados*).
4. Copia cedula del representante legal (*Persona natural o Jurídica*).
5. Copia cámara y comercio – acta de posesión del representante. (*Persona Jurídica o publica*).
6. Copia del Formulario del Registro Único Tributario (*persona jurídica*).
7. Copia de la Certificación bancaria. (*No aplica si se autoriza pago a tercero*).



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO						
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 58 de 59

Anexo Técnico para el IAD de servicios exclusivos del Operador Postal Oficial

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

8. ORIGINAL – formato Sarlaft totalmente diligenciado con firma y huella del representante legal (*Excepción de Entidad Publica*).
9. ORIGINAL – formato de Autorización de pago por transferencia. (*No aplica si se autoriza pago a tercero*).



Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

1. ANEXO TECNICO DEL CENTRO DE ADMINISTRACION DE CORRESPONDENCIA – CAD PARA INSTRUMENTO DE AGREGACION DE DEMANDA

1.1. OBJETO: Definir las condiciones para prestar el servicio de Centro de Administración de Correspondencia – CAD, con personal altamente calificado, permitiéndole a nuestros clientes gestionar todo lo relacionado con su correspondencia en las instalaciones del cliente o donde este lo requiera y optimizar los tiempos operativos.

1.2. PRODUCTO O SERVICIOS:

1.2.1. Counter: Personal especializado para dirigir y controlar los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega, así como la generación de informes.

1.2.2. Coordinador: Servicio especializado para adelantar actividades de coordinación y supervisión de las etapas operativas del servicio postal.

1.2.3. Auxiliar de Correspondencia: Personal especializado para realizar los procesos de admisión, clasificación y ordenación de los envíos.

1.2.4. Mensajero Motorizado: Personal especializado para adelantar el proceso de transporte y entrega de envíos urbanos en el menor tiempo.

1.3. CARACTERISTICAS: El personal está debidamente uniformado e identificado, se realiza plan de capacitación que le brinda al personal los conocimientos necesarios en:

- ✓ Procesos operativos postales
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Conocimiento de la compañía.
- ✓ Uso de herramientas informáticas
- ✓ Administración segura y calificada en el manejo de la correspondencia.

El personal suministrado será netamente para el proceso solicitado según lo estipulado en el presente anexo técnico de acuerdo con las cantidades requeridas por parte del cliente.

1.4. TARIFA POR MES: Las tarifas están publicadas en el catálogo de servicios de Colombia Compra Eficiente.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 1 de 16
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	----------------

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

- ✓ Tarifas unitarias para el año 2023.
- ✓ A partir de enero de cada año se realizará un incremento de acuerdo con el incremento del SMMLV.

1.5. OBLIGACIONES GENERALES DEL SERVICIO:

- 1.5.1. Cumplir con todas las obligaciones legales respecto a seguridad industrial y salud ocupacional, ambientales y de anticorrupción que surjan con ocasión de la suscripción y ejecución del contrato.
- 1.5.2. Contratar el personal idóneo, íntegro y técnicamente capacitado según perfil establecido en el anexo técnico para la ejecución del objeto contractual, en caso de que se evidencie y/o presente alguna conducta presuntamente delictiva y/o irregular, podrá ser retirado de manera inmediata, previo agotamiento del debido proceso laboral por parte de 4-72.
- 1.5.3. Cumplir el debido proceso; en caso de que se requiera la desvinculación del personal contratado por incumplimiento de sus obligaciones, una vez cumplido o agotado el proceso disciplinario al que haya lugar.
- 1.5.4. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión de la ejecución del objeto contractual.
- 1.5.5. Atender de forma inmediata las sugerencias y recomendaciones establecidas por el supervisor del contrato.
- 1.5.6. En caso de cualquier novedad, reportar la situación de forma inmediata al supervisor del contrato de manera escrita.
- 1.5.7. Participar activamente en todas las reuniones a las que sea requerido por parte de la supervisión del contrato.
- 1.5.8. Garantizar la dotación de elementos de seguridad industrial y protección al personal de trabajo a su cargo.
- 1.5.9. Adoptar y acatar los lineamientos y políticas de los Sistemas de Gestión adoptados por la Entidad, en especial el Sistema de Gestión Antisoborno, aplicable al contrato estatal, desde el proceso de selección, hasta la ejecución y su liquidación.

- 1.6. **CONDICIONES:** Para todos los efectos, el contratista 4-72 actuará como empleador del personal requerido para la prestación de los servicios de centro de administración de correspondencia - CAD, por lo que debe asumir todos los gastos de salarios acordes con cada cargo (asignación básica, auxilio de transporte, prestaciones



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 2 de 16
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	----------------

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

sociales, aportes parafiscales (ICBF, SENA y Caja de Compensación), seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales).

El personal estará uniformado y plenamente identificado con el carné de la empresa contratista para la realización de sus actividades en toda la jornada laboral de lunes a viernes sin excepción o ajustándose al horario del cliente sin que se excedan las 47 horas semanales. Para tal efecto, se garantizará la entrega de las dotaciones ordenadas por la Ley con todos sus componentes: vestido, blusa y zapatos para mujeres y chaqueta, pantalón, camisa y zapatos para hombres.

Si el contratista para dar cumplimiento al objeto contractual debe permanecer en horarios y en días diferentes a los establecidos, deberá solicitar al supervisor del contrato la autorización correspondiente para el ingreso las instalaciones de la entidad.

1.7. CAPACIDAD OPERATIVA: Para efectos de la ejecución operativa del centro de administración de correspondencia, cuando se identifique por parte del Counter, coordinador o personal del proyecto que las funciones asignadas y la carga laboral supera la capacidad de operación de los motorizados, auxiliares o personal asignado para ser realizada durante la jornada laboral establecida (47 horas semanales), la empresa se reserva el derecho de solicitar se ajuste dicha capacidad operativa, ya sea mediante el incremento de las cantidades de recurso humano necesarios o mediante la disminución de las actividades asignadas, con el fin de garantizar la correcta ejecución del proyecto.

1.8. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: Las Partes convienen en que el personal de cada institución que sea designado para la realización conjunta de cada acción, continuará en forma absoluta bajo la dirección y dependencia de la institución con la cual tiene establecida su relación laboral o contractual, independientemente de estar prestando servicios fuera de ella, o en las instalaciones de la institución a la que fue designado.

Si en la realización de una acción o actividad interviene personal ajeno a las Partes, este continuará siempre bajo la dirección de la dependencia de la institución o persona con quien esté contratado, por lo que su intervención no originará relación de carácter laboral de ninguna naturaleza o especie, con las instituciones firmantes.

4-72 obrará con plena autonomía administrativa, y en ningún caso el contrato que se suscriba generará relación laboral ni prestaciones sociales entre la entidad contratante y 4-7, con sus empleados, vinculados o subcontratistas.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:

02

Código:

CCE-GAD-FM-08

Fecha:

14 de septiembre de 2023

Página 3 de 16

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

- 1.9. DESVINCULACIÓN Y REPLAZO DE PERSONAL:** En caso de que el CLIENTE en virtud de acciones de mejora, considere que alguna de las personas asignadas a la ejecución del contrato no cumple al 100% con las necesidades laborales exigidas o incumple sus obligaciones, deberá elevar a SPN una solicitud formal con los debidos soportes y evidencias para poder efectuar la revisión del asunto, y en caso de ser procedente la solicitud, desde SPN se adelantará y garantizará el debido proceso laboral de desvinculación.

En caso de suscitarse un remplazo se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- ✓ El remplazo no implica la reducción del personal del equipo de trabajo inicialmente contratado.
- ✓ No es viable realizar un retiro de personal sin que medie justa causa.
- ✓ Se deberá remitir a Servicios Postales Nacionales 4-72 los soportes suficientes para motivar la carta de terminación del contrato laboral.
- ✓ El cliente por conducto del Interventor deberá enviar informe donde se describan los hechos (novedades) modo, tiempo y lugar, con sus debidos soportes.
- ✓ Con respeto a lo anterior, hasta tanto no se cumpla con el proceso señalado, no se realizará el retiro del personal y seguiría prestando los servicios en la entidad hasta la terminación del contrato por el término fijo contratado inicialmente.
- ✓ Para el reporte de novedades deberá comunicarse al correo electrónico reportenovedadesce@4-72.com.co

- 1.10. DIMENSIONES DE ENVIOS:** Es de aclarar que los envíos a transportar por parte de los mensajeros motorizados asignados para la prestación del servicio no deben superar los 25 kilos ni los 25 cm de largo y ancho.

NOTA 1: En caso de requerir un envío que sobrepase las dimensiones establecidas, por favor ponerse en contacto con 4-72 por medio del comercial o técnico de proyectos asignado para que coordine el servicio adecuado según la necesidad.

- 1.11. TIEMPO MINIMO DE CONTRATACION DEL PERSONAL:**

- ✓ El personal solo se contratará para un periodo mínimo tres meses de contrato inicial. En los contratos o ordenes de servicio inferiores a 3 meses y donde se solicite personal, 4-72 se abstiene o se reserva el derecho de prestar o no el servicio de CAD.
- ✓ Los tiempos de vinculación y remplazo del personal son estimados, sin embargo, en los casos que por el volumen de personas requeridas, la ciudad de necesidad



Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

del servicio o cualquier otra, 4-72 podrá ampliar los tiempos de vinculación ofrecidos.

1.12. COBERTURA:

✓ Nacional

1.13. PERFIL EQUIPO DE TRABAJO: 4-72 cuenta con los siguientes perfiles según la necesidad particular, la cantidad de personas solicitadas para garantizar la adecuada prestación de los servicios, con el nivel de dedicación requerido en cada caso y de acuerdo con los requisitos y calidades exigidas en el presente documento:

CARGOS
COUNTER
COORDINADOR
AUXILIAR DE CORRESPONDENCIA
MENSAJERO MOTOZARIZADO

1.14. FUNCIONES Y PERFILES:

COUNTER	FUNCIONES
<p>Profesional con experiencia entre 20 y 35 meses relacionada en administración o gestión de correspondencia, dentro de los cuales se requiere de doce (12) meses en coordinación</p>	<ol style="list-style-type: none"> Garantizar el cumplimiento de los objetivos y directrices impartidas para la correcta planeación, ejecución y cierre del contrato. Gestionar y controlar estadísticas e indicadores de gestión del proceso de operativos y administrativos.



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
 Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

de personal, manejo de motorizados, indicadores de gestión, entre otros.

3. Generar acciones de mejoramiento de acuerdo con el comportamiento de los indicadores de gestión y los procesos operativos.
4. Gestionar y asegurar los trámites con Gestión Humana relacionados con vinculación y desvinculación del personal asignado en el Proyecto.
5. Gestionar y asegurar los trámites relacionados con asignación de equipos e insumos asignados para el Proyecto.
6. Gestionar y asegurar los trámites relacionados con requisitos técnicos para garantizar la prestación del servicio y cumplimiento de los objetivos del Proyecto.
7. Garantizar que todo el personal contratista participe en las actividades en los cuales sean programados respecto de las mejoras que se desarrollen en línea con el objeto contractual necesarios y contribuyan al desarrollo del contrato.
8. Reportar todas las novedades a la supervisión del contrato en todo lo relativo al personal (incapacidades, permisos, entre otros).
9. Atender las consultas formuladas por los funcionarios de la Entidad y/o ciudadanos sobre la correspondencia generada.
10. Llevar los consecutivos únicos de correspondencia de los oficios de salida, conforme a la normatividad vigente y procedimientos establecidos por la entidad.
11. Generar los reportes de radicación, respuesta y entrega de correspondencia para tener de manera efectiva un indicador de gestión.
12. Garantizar el adecuado uso de los elementos que le sean asignados para el cumplimiento de las obligaciones del



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

	<p>contratista y no permitir su utilización en forma indebida, cuando esto último ocurra.</p> <p>13. Adoptar y hacer cumplir los correctivos necesarios para garantizar la eficiente y adecuada prestación del servicio.</p> <p>14. Servir de enlace entre la entidad asignada y SPN 4-72.</p> <p>15. En caso de anomalía deberá reportar los respectivos reportes y sustentos técnicos al supervisor del contrato.</p> <p>16. Realizar la coordinación, administración, y control de todo el personal que desarrolle labores dentro del contrato.</p> <p>17. Atender y gestionar las novedades presentadas en cuanto a permisos, incapacidades, licencias, vacaciones, garantizando la prestación del servicio.</p> <p>18. Elaborar el informe mensual De la ejecución del contrato, al igual que la conciliación de la factura con el cliente.</p> <p>19. Garantizar la buena presentación personal y uso de uniformes de la totalidad del equipo de trabajo contratado, durante toda la jornada laboral sin excepción, así como su adecuado comportamiento.</p> <p>20. Garantizar el cumplimiento en el Control correspondiente con la organización de las rutas de los motorizados y la entrega de los documentos para entregar por zonas. Si aplica.</p> <p>21. Tener disponibilidad 100% para atender todo lo relacionado con la operación del contrato, que actúe como interlocutor directo con el supervisor de este mismo.</p> <p>22. Las demás funciones acordadas entre la entidad y servicios postales nacionales.</p>
COORDINADOR	FUNCIONES



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Tecnólogo con experiencia entre 12 y 25 meses, relacionada con el manejo de personal, y/o funciones administrativas.

1. Aplicar los procesos, procedimientos y formatos e instructivos documentados por la entidad para el proceso operativo postal, así como garantizar la adecuada operación del contrato y el cumplimiento de las obligaciones pactadas.
2. Garantizar la atención, la recepción y radicación de correspondencia en el aplicativo de radicación de correspondencia de la entidad asignada.
3. Generar los reportes de radicación, respuesta y entrega de correspondencia para tener de manera efectiva un indicador de gestión.
4. Garantizar el adecuado uso de los elementos que le sean asignados para el cumplimiento de las obligaciones del contratista y no permitir su utilización en forma indebida.
5. Reportar de forma inmediata ante la entidad cualquier anomalía que se presente con la prestación del servicio, presentando los informes y sustentos técnicos al supervisor del contrato y a SPN 4-72.
6. Presentar informes de ejecución, operativo de manera mensual.
7. Realizar el seguimiento de los envíos de correspondencia externa enviada a nivel Local, nacional, internacional excepcionalmente y apartados postales.
8. Gestionar el proceso correspondiente de conciliación para efectos de facturación mensual, si aplica.
9. Realizar la coordinación, administración, y control de todo el personal que desarrolle labores dentro del contrato y reportar las novedades asociadas al mismo.
10. Atender y gestionar las novedades presentadas en cuanto a permisos, incapacidades, licencias, vacaciones, garantizando la prestación del servicio.



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
 Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

	<p>11. Todas las demás impartidas por el Counter asignado (si aplica) y por SPN 4-72, relacionadas con el objeto contractual.</p> <p>12. Las demás funciones acordadas entre la entidad y servicios postales nacionales.</p>
<p>MENSAJERO MOTORIZADO</p> <p>Bachiller con experiencia entre 12 y 25 meses en reparto y/o entrega de correspondencia y/o paquetes.</p>	<p>FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transportar la correspondencia, correo y pequeños paquetes, velando por que la misma llegue a su sitio de destino, no sufra averías, o mutilaciones o pérdidas que produzcan una falla en el servicio. 2. Diligenciar los formatos, ingresar información al sistema y generar los reportes de control de entrega de correspondencia, con los requisitos ya señalados. 3. Guardar la debida reserva sobre los asuntos que conozca en el desarrollo de sus actividades. 4. Reportar al jefe inmediato, cualquier anomalía que se presente con la prestación del servicio. 5. Dar un adecuado uso a los elementos que sean suministrados para el desempeño de sus funciones y no permitir su utilización en forma indebida. 6. Hacer entrega y distribución de la correspondencia en el perímetro urbano, establecido por la entidad conforme el reparto realizado, retornado la prueba o soporte de entrega máximo al día siguiente. 7. Realizar verificación de datos, como apoyo a las entregas para mayor efectividad de esta misma. 8. Informar al coordinador de la unidad de correspondencia, cuando en el desarrollo de su gestión encuentre situaciones que dificulten la entrega de un documento.



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

	<p>9. Retornar todos los soportes de la gestión a diario.</p> <p>10. Las demás funciones acordadas entre la entidad y servicios postales nacionales.</p>
<p>AUXILIAR DE CORRESPONDENCIA</p> <p>Bachiller - Técnico con experiencia entre 12 y 25 meses de experiencia en áreas administrativas, operativas, de archivo o servicio al cliente.</p>	<p>FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el proceso de admisión previa, clasificación en sitio y otras actividades operativas requeridas en la sede del cliente. 2. Efectuar la radicación en el aplicativo de correspondencia de la entidad asignada, diligenciando los campos y datos de conformidad con los procedimientos establecidos. 3. Indexar los documentos radicados en el aplicativo de la entidad, si aplica. 4. Digitalizar en su totalidad los documentos radicados y cargarlos en las rutas de almacenaje o carpetas dispuestas para tal fin, renombrando las imágenes con el número de radicado asignado, de acuerdo con los procedimientos de la entidad asignada, si aplica. 5. Ingresar correctamente la información pertinente en la base de datos de correspondencia. 6. Reportar en forma inmediata ante el coordinador y/o entidad cualquier anomalía que se presente con la prestación del servicio. 7. Dar adecuado uso a los elementos que le sean asignados para el desempeño de sus actividades y no permitir su utilización en forma indebida. 8. Direccionar la correspondencia a las áreas competentes de la entidad de manera eficaz y eficiente.



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 02	Código: CCE-GAD-FM-08	Fecha: 14 de septiembre de 2023	Página 10 de 16
-------------	-----------------------	---------------------------------	-----------------

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

	<p>9. Manipular los documentos a su cargo con el debido cuidado para evitar el deterioro y/o daño de estos manteniendo su integridad, evitando su pérdida, sustracción o acceso no autorizado.</p> <p>10. Recibir, registrar, clasificar, distribuir y hacer seguimiento a la correspondencia externa e interna allegada, si aplica.</p> <p>11. Reportar en el aplicativo de la entidad asignada la gestión y las imágenes de la correspondencia externa enviada, si aplica.</p> <p>12. Realizar el seguimiento de los envíos de correspondencia externa enviada a nivel local, nacional, internacional excepcionalmente y apartados postales, si aplica.</p> <p>13. Apoyar los procesos de alistamiento, pegado de guía, entre otras.</p> <p>14. Relacionar en planilla los documentos que se remitan al Archivo central, si aplica.</p> <p>15. Recepcionar, clasificar y distribuir la correspondencia a las distintas dependencias de la entidad, acorde con los horarios establecidos de los recorridos diarios de correspondencia interna, acatando todas las directrices dadas por la entidad asignada.</p> <p>16. Digitalizar la correspondencia emitida por las distintas dependencias de la entidad, verificando que la digitalización sea acorde con los documentos entregados. Ingresar la información de la correspondencia de entrada y salida en el aplicativo del Gestor Documental de la Entidad, si aplica.</p> <p>17. Llevar estricto control de las planillas y reportes de correspondencia, asegurando el cumplimiento de los procedimientos, manuales e instructivos internos de la</p>
--	--



Departamento Nacional
 de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 02	Código: CCE-GAD-FM-08	Fecha: 14 de septiembre de 2023	Página 11 de 16
--------------------	------------------------------	--	------------------------

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

	Entidad.
	18.Las demás funciones acordadas entre la entidad y servicios postales nacionales.

NOTA 2: Las funciones adicionales que se requieran incluir a los colaboradores deben ser acordadas entre las partes.

1.15. TIEMPOS DE CONTRATACION DE PERSONAL Y REMPLAZOS SEGÚN REGIONES:

CATEGORIA DEL MUNICIPIO	DIAS HABLES PARA CONTRATACION	DIAS HABLES PARA CUBRIR NOVEDAD
BAJA	8	1
MEDIA	10	1
MEDIA-ALTA	15	3
ALTA	20	-
ESPECIAL	-	-

- ✓ La categoría de los municipios está dada por la dificultad para vincular el personal operativo requerido. En este sentido un municipio de categoría baja es donde se tiene menor dificultad para vincular a la persona, como es el caso de algunas ciudades principales. A su vez, la categoría alta o especial, corresponde aquellos municipios donde no se tiene mucha oferta de personal especializado y en consecuencia los procesos de vinculación son más largos.
- ✓ Se aclara que la contratación del personal va de 8 a 20 días hábiles según particularidad de las distintas ciudades y municipios del país.
- ✓ Para el caso de la categoría “municipio especial” el tiempo de contratación este sujeto a la disponibilidad del recurso humano, de igual forma para el caso de remplazos en los municipios categorizados como altos o especial.
- ✓ Las incapacidades y permisos iguales o inferiores a 2 días, no se efectuará remplazo de personal y esta falta parte del riesgo del servicio a cargo de la entidad compradora.

NOTA 3: En cualquier momento se podrá consultar por parte del cliente la matriz de categorización de tiempos de contratación por municipios.



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO					
Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023
					Página 12 de 16

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

- 1.16. COMPONENTES ADICIONALES – DESCRIPCIÓN DE LOS MATERIALES DE TRABAJO DEL CAD:** El servicio de personal según solicitud u opción escogida, podrá incluir pc de escritorio, portátil y teléfono celular con plan de datos y minutos con el fin de contar con las herramientas de trabajo y medios de comunicación, según detalle descrito a continuación:

1.16.1. Especificaciones de los Equipos de trabajo

Algunas especificaciones y marcas pueden estar sujetas a cambios.

ESPECIFICACIONES MÍNIMAS REQUERIDAS PCs MODELO 2

TIPO	Equipo de escritorio
MARCA	Equipos con reconocimiento mundial y representación directa del fabricante en Colombia por más de 8 años
FACTOR DE FORMA	Todo en uno y/o Tiny/Micro/Mini anclado de manera mecánica a la parte posterior del monitor sin necesidad de plaquetas metálicas o tornillos – CORPORATIVO.
ALIMENTACIÓN	Conexión: Único adaptador de corriente para potenciar tanto la Tiny/Micro/Mini como el monitor de la solución AC 110V – 127V, @ 50/60 Hz
AÑO FABRICACIÓN (mínimo)	2022 última versión equipos (todos los componentes).
SISTEMA OPERATIVO	Microsoft Windows Pro de 64 bits en español instalado, en su última versión liberada (10 -11) original (licencia).
PROCESADOR	Intel Core i7 de 12ª generación vPRO o AMD Ryzen 7 PRO-SERIE5000 8 núcleos, con soporte de frecuencia dinámica.
MEMORIA RAM	16 GB (1X16GB) DDR4 3200 MHz. Crecimiento hasta 64GB en dos So-DIMMS (2X32GB)
DISCO DURO	Disco SSD (512GB) o superior.
PUERTOS	6 USB. Mínimo 1 puerto USB-C – 1 HDMI + 1 DisplayPort integrados al chasis de la máquina – Conectividad Gigabit Ethernet 10/100/1000 integrado RJ45
PANTALLA	Antirreflejo LED o WLED 21" o superior- Base: Ajustable en altura e inclinación, giro sobre el mismo eje de la base de la pantalla; cámara web integrada.
MULTIMEDIA	Altavoces integrados; Conector estándar para auriculares estéreo; Entrada estándar de micrófono; Salida estándar de línea estéreo o puerto para micrófono/auriculares (3,5mm)



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 13 de 16
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	-----------------

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

COMUNICACIONES	Tarjeta inalámbrica 802.11a/b/g/n integrada; Bluetooth 5.0
PERIFERICOS	Mouse USB alámbrico óptico o inalámbrico óptico. Dos (2) botones y scroll, de la misma marca del equipo. Teclado alámbrico USB o inalámbrico en español de la misma marca del equipo.
CERTIFICACIONES	Norma Energy Star 8.0 Norma MILSTD 810H Norma ambiental RoHS Certificación EPEAT GOLD
SEGURIDAD	Chip de seguridad TPM físico versión 2.0.

ESPECIFICACIONES MÍNIMAS REQUERIDAS PORTÁTILES MODELO 2

TIPO	Equipo portátil de 14"
MARCA	Equipos con reconocimiento mundial y representación directa del fabricante en Colombia por más de 8 años
FACTOR DE FORMA	Portátil – CORPORATIVO.
ALIMENTACIÓN	Adaptador AC Externo 110V – 240 VAC @, 50/60 Hz
AÑO FABRICACIÓN (mínimo)	2022 última versión equipos (todos los componentes).
SISTEMA OPERATIVO	Microsoft Windows Pro de 64 bits en español instalado, en su última versión liberada (10 -11) original (licencia).
PROCESADOR	Intel Core i7 de 13ª generación vPRO Enterprise o AMD Ryzen 7 PRO-SERIE 7000 8 núcleos, con soporte de frecuencia dinámica.
MEMORIA RAM	16 GB (1X16GB) DDR4 3200 MHz. Crecimiento a 32GB.
DISCO DURO	Disco SSD (512GB) o superior.
PUERTOS	2x USB 3.2 Gen1 + 1x USB-C 3.2 Gen1 + USB-C 3.2 Gen2. Conectividad Gigabit Ethernet 10/100/1000 integrado - RJ451 puerto integrado HDMI o VGA o DisplayPort o Mini Display. Si no incluye un puerto HDMI nativo debe incluir un adaptador a HDMI (Este será tomado como consumible).
PANTALLA	Antirreflejo LED o WLED 14 de diagonal"; Tarjeta gráfica integrada HD; Cámara web frontal IR integrada con mecanismo físico de bloque/desbloqueo de lente integrado al bisel de la pantalla de la máquina, sin uso de adhesivos.
MULTIMEDIA	Altavoces estéreo integrados; Conector estándar para auriculares estéreo; Entrada estándar de micrófono; Salida estándar de línea estéreo o puerto para micrófono/auriculares (3,5mm)
COMUNICACIONES	Tarjeta inalámbrica 802.11a/b/g/n integrada; Bluetooth 5.0



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 14 de 16
----------	----	---------	---------------	--------	--------------------------	-----------------

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

DISPOSITIVOS DE ENTRADA	Teclado en español latinoamericano, resistente a las salpicaduras. Touchpad con superficie continua o con botones. En ambos casos confunciones de clic derecho e izquierdo y desplazamiento equivalentes aun "mouse" con scroll.
CERTIFICACIONES	Norma Energy Star 8.0 Norma MILSTD 810H Norma ambiental RoHS Certificación EPEAT GOLD
SEGURIDAD	Chip de seguridad TPM versión 2.0.
AUTONOMÍA	Cinco (5) horas.
ADICIONALES	Guaya con recubrimiento mínimo de 1.8 metro y con clave. Maletín o morral ergonómico para protección del equipo, teclado en español y mouse USB los cuales solo serán suministrados una sola vez con el equipo portátil durante la vigencia del contrato (Estos debentomarse como consumibles).

ESPECIFICACIONES MÍNIMAS IMPRESORA LASER (MODELO 2)

TIPO	IMPRESORA LASER MONOCROMÁTICA CON CAPACIDAD DE 55 PPM – DUPLEX*
ALIMENTACIÓN	AC 110 V – 127 V, 50/60 Hz
IMPRESIÓN	Calidad de impresión (óptima) hasta 1200x1200ppp. Ciclo mensual de hasta 250.000 páginas por mes como mínimo.
BANDEJA	Alimentador versátil para diferentes tipos de papel (normal, bond, sobres, etiquetas, reciclado, rígido, pre perforado, membretado) y diferentes tamaños (carta y oficio). Las impresoras deben ser multibandeja (mínimo 2 bandejas). La capacidad de una de ellas debe ser mínimo para 500 hojas y la otra, de alimentación manual multipropósitos mínimos para 100 hojas.
CONECTIVIDAD	10/100/1.000 Ethernet incorporado y USB 2.0 de alta velocidad o superior.
MEMORIA	512 MB.
PROCESADOR	1,2 GHz.
MONITOR	Sí, mínimo 2.7 pulgadas, LCD color, idioma español.
DUPLEX	Impresión doble cara automática.
COMPATIBILIDAD SISTEMAS OPERATIVOS	Windows 10. La impresora debe incluir todos los controladores y software necesario para su correcto funcionamiento tanto en red como local.



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión:	02	Código:	CCE-GAD-FM-08	Fecha:	14 de septiembre de 2023	Página 15 de
						16

Anexo técnico del CAD (Centro de administración de correspondencia)

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-08

VERSIÓN: 02 del 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023

SUMINISTRO INICIAL	Entregar el suministro inicial el cual debe soportar como mínimo el 30% del ciclo de trabajo mensual recomendado, el kit de mantenimiento inicial deberá durar mínimo 100.000 páginas.
CERTIFICACIONES	Certificación ENERGY STAR v 3.0, RoHS y EPEAT GOLD.

ESPECIFICACIONES MÍNIMAS DE ESCANER (MODELO 2)

TIPO	ESCANER HASTA 660 PPM DUPLEX
	Blanco y negro/escala de grises: mínimo 70 ppm/140 ipm a 200 dpi y 300 dpi
	Color: mínimo 60 ppm/120 ipm a 200 dpi; hasta 40 ppm/80 ipm a 300 dpi

1.16.2. EQUIPO CELULAR GAMA MEDIA:

- ✓ Smartphone
- ✓ Procesadores de alto rendimiento Snapdragon 700, Kirin 710
- ✓ Resolución de pantalla full HD
- ✓ Memoria de 4GB
- ✓ Almacenamiento: entre 64Gb y 128Gb.
- ✓ Cámara de alta calidad
- ✓ Batería media de 3.500/4.000 mAh
- ✓ Plan de celular (minutos ilimitados y 10 GB de navegación)

1.16.3. EQUIPO CELULAR BÁSICO:

- ✓ Llamadas y mensajería instantánea
- ✓ Resolución aceptable
- ✓ Procesadores Snapdragon familia 600, Kirin 659, Exynos
- ✓ Memoria de 2GB a 4GB
- ✓ Almacenamiento: entre 8Gb y 32Gb.
- ✓ Cámara básica
- ✓ Plan de celular (minutos ilimitados y 10 GB de navegación)

