DESCRIPCIÓN DEL OBJETO:

Servicios de impresión, mensajería expresa masiva y especializada y presentación electrónica de los documentos de cobro de la contribución de valorización y otros documentos expedidos por el Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED.

BIENES REQUERIDOS PROMEDIO	CANTIDAD MENSUAL ESTIMADA
Impresión de los documentos de cobro de la contribución de valorización	4.249
Distribución masiva de los documentos de cobro	3570
Presentación electrónica - Generación y publicación PDF documentos de cobro	4130
Correo Electrónico y SMS Certificado	560
Inserto Impresión Dúplex – Plegado en Z – Grapado a la factura	569
Impresión Oficios generales simplex y/o dúplex	835
Distribucion Especializada Oficios generales	390
Alistamiento paquetes con inserto (incluye vlr. bolsa)	390

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: El valor estimado del contrato a celebrarse, es hasta por la suma de CIENTO SIETE MILLONES QUINIENTOS DIECISÉIS MIL SETECIENTOS DIEZ PESOS M.L. ($107.516.710), INCLUIDO IVA.

SE TIENEN ESTABLECIDAS UNAS CANTIDADES APROXIMADAS, LAS CUALES SON PROYECCIONES CON BASE EN LOS HISTÓRICOS EN LA ENTIDAD, NO OBSTANTE, LAS CANTIDADES PUEDEN AUMENTAR O DISMINUIR, ES DECIR SE IRÁN SOLICITANDO POR DEMANDA DEL FONVALMED DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ENTIDAD, POR LO QUE **EL VALOR DEL CONTRATO SERÁ EL MISMO DEL PRESUPUESTO OFICIAL,** ES DECIR**,** CIENTO SIETE MILLONES QUINIENTOS DIECISÉIS MIL SETECIENTOS DIEZ PESOS M.L. ($107.516.710), INCLUIDO IVA., SIN EMBARGO, ES CLARO QUE DE ACUERDO CON LA LEY 80 DE 1993, ARTÍCULO 39 DECRETO 1082 DE 2015, ARTÍCULO 2.2.1.2.1.1.1; 2.2.1.1.1.3.1. Y 2.2.1.1.1.6.1, SE TENDRÁ EN CUENTA TODOS LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA, ASÍ COMO REQUERIMIENTOS JURÍDICOS, TÉCNICOS Y FINANCIEROS.

Este valor será cancelado con cargo a la Disponibilidad Presupuestal No. 129 de 2022.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Características generales para la impresión:	
Tamaño:	Carta 8 ½ X 11 pulgadas
Papel:	Blanco mínimo láser 75 gr/mt^2 con certificado FSC
Perforación:	una micro perforación transversal para desprendible (horizontal)
Impresión Inkjet variable color:	Dúplex (4x4 tintas ambas caras (CMYK)), con avisos e imágenes variables, con código de barras.
Alistamiento y ensobrado:	Auto ensobrado, los documentos deben estar sellados con líneas de goma en los bordes laterales y dos (2) micro perforaciones longitudinales.
Impresión:	La impresión debe ser mínimo de 720 DPI (puntos por pulgada) en su calidad, tanto en color como en la nitidez de la imagen, con la finalidad de crear impacto en la comunicación y evitar problemas en la lectura de los códigos de barras, de forma que se garantice la calidad en la impresión de los mismos y ANS 24 hr.

Capacidad mínima de impresión:	500 páginas por minuto.

NOTA: Los documentos de cobro deberán elaborarse de conformidad con el diseño aprobado por FONVALMED, y el CONTRATISTA deberá estar en capacidad de modificar el formato en el momento en que así se le requiera. Se entregará un archivo plano con la información a imprimir.

ENTREGA DE ARCHIVO PLANO PARA FACTURACIÓN Y CARTAS INSERTAS EN EL DOCUMENTO DE COBRO

A parte de las cuentas de cobro también se envían junto a estas, cartas de cobro persuasivo para los contribuyentes que posean tres (3) o más cuotas en mora u otro tipo de cartas que acompañan la facturación. La impresión de las cuentas de cobro y las cartas se basa en un diseño establecido por FONVALMED y los datos son extraídos de los archivos planos que se generan mes a mes. (Archivos txt.)

El Fonvalmed podrá solicitar la impresión comunicaciones adicionales, que se adjuntaran al documento de cobro. Para este caso se suministrará por parte de FONVALMED el diseño de la comunicación y el archivo TXT. Dado que el procedimiento es similar a la impresión de documentos de cobro se debe considerar el mismo costo del ítem denominado en la propuesta económica como Impresión de los documentos de cobro de la contribución de valorización ya que cumplen las mismas condiciones de servicio.

FONVALMED, enviará mensualmente el archivo plano de documentos de cobro y de cartas a través de un servidor FTP. Este servidor es de propiedad del CONTRATISTA, es obligación del CONTRATISTA suministrar los usuarios y contraseñas para realizar la conexión con dicho servidor. La disponibilidad del servicio se requiere que sea 24 horas al día, 7 días a la semana.

Se debe establecer un protocolo para cambio de contraseña cuando FONVALMED lo requiera para el ingreso al servidor FTP. Como máximo se definirán 2 usuarios para el ingreso a dicho servidor, de acuerdo con la necesidad de FONVALMED.

El mantenimiento, respaldo y políticas de seguridad de este servidor es responsabilidad del CONTRATISTA.

Para la impresión de las cuentas de cobro debe tenerse en cuenta la estructura del código de barras, la cual cumple con dos funciones específicas: identificar un servicio, producto o localización y permitir la captura automática de la información.

El código de barras de recaudo está conformado por los identificadores (415), (8020), (3900) y (96), que permiten reconocer la información relacionada con el pago, es solo numérico, no permite letras, ni caracteres especiales. Están compuestos de dos partes: el código y el símbolo (**ver figura 1**)



Figura 1

(415) Código EAN 13 para recaudos: Identificación del generador del recaudo, asignado por GS1 Colombia, campo fijo numérico obligatorio de 13 posiciones

(8020) Número de referencia para recaudo: Caracteres numéricos asignados por la entidad que factura, para identificar su usuario, campo variable numérico obligatorio de 24 posiciones.

(3900) Valor a pagar: Identifica el valor a pagar, campo variable numérico desde 2 hasta 14 posiciones, campo obligatorio para entidades de servicios públicos y opcionales para otras entidades. (96) Fecha máxima de pago: Identifica la fecha máxima de pago, campo fijo numérico de 8 posiciones (AAAAMMDD), campo obligatorio para entidades de servicios públicos y opcionales para otras entidades.

Los procesos involucrados en la presente contratación son para la ciudad de Medellín o su área metropolitana

El proponente debe contar como mínimo con una máquina de impresión Inkjet variable color en el territorio nacional y deberá garantizar los ANS (acuerdo de nivel de servicio); además deberá contar con un plan de contingencia, en caso de requerirse este no genere un sobre costo para la entidad.

FONVALMED suministrará piezas informativas para que sean alistadas con los documentos de cobro y grapadas a estos. Lo cual no genera costo adicional en el alistamiento y distribución.

La Entidad *requerirá la impresión de insertos que irán con los documentos de cobro y/o documentos generales para envió de mensajería (oficios de la Entidad)*

- ✓ Tamaño: carta 8 ½ X 11 pulgadas o similar (debe ser validada por FONVALMED)
- ✓ Papel: láser 75 gr/mt2 con certificado FSC
- ✓ Impresión: Digital variable debe permitir Simplex (Una cara) o Dúplex (Ambas caras)
- ✓ Alistamiento: Plegado en Z y grapado.
- ✓ Insertos selectivos en blanco y negro.

IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE OFICIOS GENERALES:

Oficio sin anexo: FONVALMED entrega un archivo plano con campos variables para su impresión y distribución. Se imprime 2 copias del oficio una copia se envía para distribución al usuario final y la otra copia debe ser entregada en el archivo general de FONVALMED debidamente identificada con la fecha y numero de orden de producción.

Oficio con anexo: Se envía archivo plano con campos variables para la impresión del oficio. Se imprime 2 copias del oficio una copia se envía para distribución al usuario final y la otra copia debe ser entregada en el archivo general de FONVALMED debidamente identificado con la fecha y numero de orden de producción.

- Anexo 1, debe ser impreso en dúplex en cantidad de veces según la necesidad.
- Anexo 2, se imprime en dúplex solo una vez.

El alistamiento debe ser en paquete almacenado en bolsa transparente e incluir el oficio y ambos anexos los cuales estarán identificados en el archivo plano para su posterior distribución.

El proponente deberá presentar con la propuesta los mecanismo de control de calidad para la elaboración de los impresos, detallando claramente la verificación en cuanto a gramaje, tamaño, características de seguridad desarrolladas por el proponente para evitar el desperdicio del papel en caso de algún problema; las políticas de destrucción deberán ser informadas al Fondo de Valorización

del Municipio de Medellín durante la ejecución del contrato; además incluir en la propuesta, el control de calidad de tintas que permitan la impresión con el mayor grado de calidad del producto final; adicionalmente deberá entregar mensualmente reporte del control de calidad realizado a los documentos de cobro impreso.

CARACTERÍSTICAS GENERALES PARA LA DISTRIBUCIÓN

- Mensajería expresa masiva y especializada de las cuentas de cobro y otros documentos emitidos por la entidad.
- Registro individual de cada envío: Todo envío de mensajería especializada debe tener un número de identificación individual.
- Recolección a domicilio: El servicio de mensajería debe hacer la recolección de la información para el envío periódico, en el domicilio del FONVALMED.
- Tiempo: La distribución deberá estar sujeta a los tiempos estipulados en la ***DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO***
- Admisión: El servicio de mensajería debe expedir un recibo de admisión o guía por cada envío, en el cual deberá constar:

- Número de identificación de envío.
- Número de identificación del Documento
- Número de identificación del Documento Base
- Fecha y hora de admisión.
- Peso del envío (Máximo 300 gramos).
- Valor del Servicio de acuerdo con la modalidad de distribución.
- Nombre y dirección completa del remitente, destinatario
- Fecha y hora de entrega
- Prueba de entrega. Donde conste fecha, hora de entrega, firma o nombre de quien recibe (identificar si la entrega es bajo puerta)
- Tipo o Prueba de devolución: donde conste fecha, hora de devolución, motivos de devolución (Rehúsa, dirección incorrecta, dirección inexistente, cerrado, difícil acceso)
- Curso del envío: Cada remisión debe ir con una copia del recibo de admisión
- Identificación del producto a enviado
- Ciclo de distribución según la descripción del servicio (ciclo I o ciclo II)

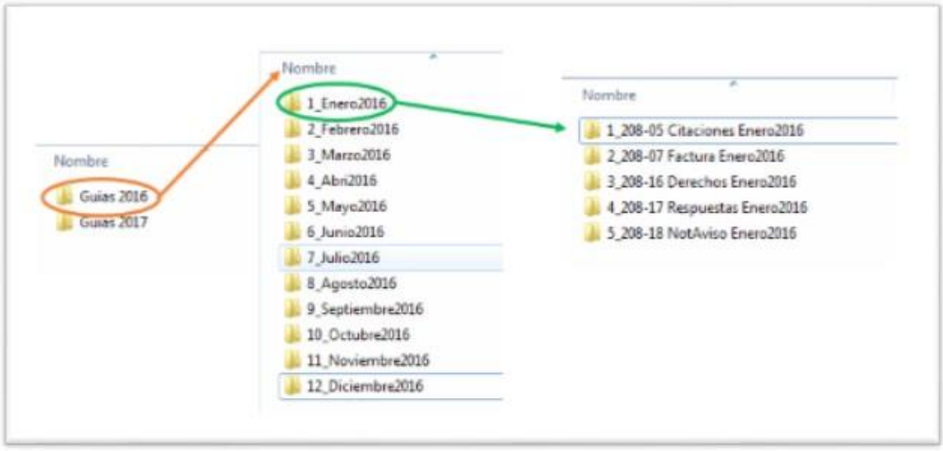
Todas las guías deben estar debidamente diligenciadas, con la información completa de los campos antes descritos.

ESTRUCTURA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN E INDICACIÓN DE ALMACENAMIENTO:

Soportes de recibo de admisión o guía:

El contratista deberá entregar mensualmente con una base de datos relacionados, que permita su adecuada búsqueda e identificación las guías digitalizadas de la entrega o devolución de todos productos y la copia de los documentos de cobro en formato PDF a través de un medio magnético, por cada producto. (CD, DVD o disco duro, es obligación del contratista proveer y asumir el costo del medio magnético que elija para realizar la entrega de las evidencias a Fonvalmed) Es decir si; el contratista decide realizar la entrega de las evidencia soporte a traves de un CD y/o DVD debera entregar un CD y/o DVD por producto, En caso que se realice la entrega en un disco

duro debera crear una carpeta renombrada con el MES y dentro de esa carpeta crear subcarpetas con marcadas con la descripcion del producto tal como se relaciona en la siguiente imagen:



La calidad de las guías digitalizadas debe garantizar, Alta resolución, legibilidad, integridad del texto del documento original, No es válido imágenes de casas, puertas cerradas, ni certificados

INDICACIONES:

1. Las guías individuales, **soporte de entrega de documento de cobro** (entregadas y devueltas), deberán ser renombradas de la siguiente manera:

Identificacióncontribuyente _ IDdocumentodecobro

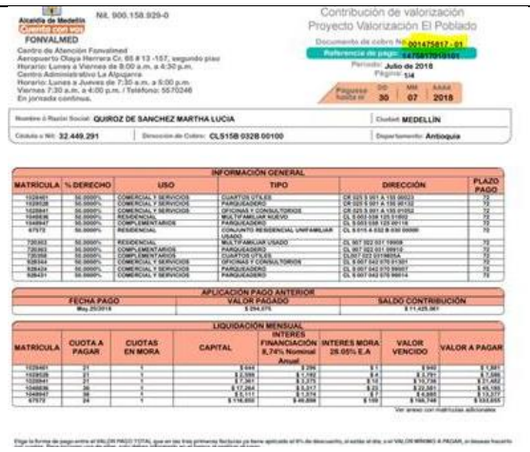
2. Las guías individuales, **soporte de entrega de Distribución Especializada Oficios generales** deberá ser renombradas código: E- XXX, es decir con el consecutivo de comunicaciones enviada de Fonvalmed

3. **Documentos de cobro y estado distribución**

Los documentos de cuentas de cobro generados en PDF deberán ser renombradas de la siguiente manera:

Identificacióncontribuyente _ IDdocumentodecobro

Nota: Se aclara que *IDdocumentodecobro* corresponde al que se encuentra en la parte superior de la factura, y el *Identificacióncontribuyente* es el número de identificación del contribuyente, Ejemplo: Cedula, Nit



Contribución de valorización
Proyecto Valorización El Poblado

FONVALMED
Centro de Atención Fonvalmed
Aeropuerto Olaya Herrera Cr. 65 # 13 -157, segundo piso
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
Centro Administrativo La Alpujarra
Horario: Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
Viernes 7:30 a.m. a 4:00 p.m. / Teléfono: 5570246
En jornada continua.

Nit. 900.158.929-0

Documento de cobro No. 2001475817 - 01
Referencia de pago: 1475817010101
Periodo: Julio de 2018
Página: 1/4
Pagarse hasta el: DD 30 MM 07 AAAA 2018

Nombre o Razón Social: QUIROZ DE SANCHEZ MARTHA LUCIA
Ciudad: MEDELLIN
Cédula o Nit: 32.449.291
Dirección de Cobro: CL515B 0328 00100
Departamento: Antioquia

INFORMACIÓN GENERAL

MATRICULA	% DERECHO	USO	TIPO	DIRECCIÓN	PLAZO PAGO
1529401	50.0000%	COMERCIAL Y SERVICIOS	CUARTOS UTILES	CR 325 5 001 A 155 00023	72
1529128	50.0000%	COMERCIAL Y SERVICIOS	PARQUEADERO	CR 325 5 001 A 155 00132	72
1529841	50.0000%	COMERCIAL Y SERVICIOS	OFICINAS Y CONSULTORIOS	CR 325 5 001 A 155 01054	72
1546836	50.0000%	RESIDENCIAL	MULTIFAMILIAR NUEVO	CL 5 603 038 125 51802	72
1546947	50.0000%	COMPLEMENTARIOS	PARQUEADERO	CL 5 603 038 125 00116	72
67572	50.0000%	RESIDENCIAL	CONJUNTO RESIDENCIAL UNIFAMILIAR	CL 5 616 A 032 B 030 00000	72
730163	50.0000%	RESIDENCIAL	MULTIFAMILIAR USADO	CL 967 922 031 19858	72
730163	50.0000%	COMPLEMENTARIOS	PARQUEADERO	CL 967 922 031 09910	72
730163	50.0000%	COMPLEMENTARIOS	CUARTOS UTILES	CL007 022 031 09910A	72
528144	50.0000%	COMERCIAL Y SERVICIOS	OFICINAS Y CONSULTORIOS	CL 5 007 043 070 01301	72
528424	50.0000%	COMERCIAL Y SERVICIOS	PARQUEADERO	CL 5 007 043 070 09907	72
528431	50.0000%	COMERCIAL Y SERVICIOS	PARQUEADERO	CL 5 007 043 070 09914	72

APLICACION PAGO ANTERIOR

FECHA PAGO	VALOR PAGADO	SALDO CONTRIBUCIÓN
May 25/2018	$ 394.075	$ 11.425.361

LIQUIDACION MENSUAL

MATRICULA	CUOTA A PAGAR	CUOTAS EN MORA	CAPITAL	INTERES FINANCIACIÓN 8,74% Nominal Anual	INTERES MORA 28.05% E.A	VALOR VENCIDO	VALOR A PAGAR
1529401	21	1	$ 644	$ 296	$ 1	$ 940	$ 1.881
1529128	21	1	$ 2.559	$ 1.182	$ 4	$ 3.751	$ 7.496
1529841	21	1	$ 7.367	$ 3.375	$ 12	$ 10.736	$ 21.452
1546836	26	1	$ 17.264	$ 5.317	$ 23	$ 22.581	$ 45.186
1546947	26	1	$ 5.111	$ 1.574	$ 7	$ 6.685	$ 13.377
67572	24	1	$ 116.855	$ 46.899	$ 159	$ 163.748	$ 333.655

Ver anexo con matrículas adicionales

Elija la forma de pago entre el VALOR PAGO TOTAL que en las tres primeras facturas ya tiene aplicado el 8% de descuento, si aplica al alza, o el VALOR MINIMO A PAGAR, si desea fraccionarlo

Las evidencias de los documentos de cobro y los soportes de distribución de documentos de cobro y mensajería especializada deberán guardarse por un periodo no menor a tres (3) años desde la fecha de expedición de los mismos, sin perjuicio de los términos establecidos en normas especiales. Vencido el plazo anterior estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta. Ley 1369 de 2009.

INDICACIÓN LECTURA NUNCIATURA DE DIRECCIÓN

FONVALMED usa las direcciones de catastro Municipal Medellín, con las siguientes características.
CL: Calle
CR: Carrera
CQ: Circular
TV: Transversal
Dg: Diagonal

En total son 24 espacios destinados para la dirección

a) _ _: Los dos primeros espacios indican la CL, CR, CQ,TV o Dg.
b) _ _: Los otros dos espacios están vacíos.
c) _ _ _: Los tres espacios son para indican el **primer** número de la CL, CR, CQ,TV, Dg.
d) _ _: Los dos espacios que siguen son para indican la letra de la CL, CR, CQ,TV, Dg (En caso de existir, o si no se quedan vacíos).
e) _ _ _: Los tres espacios indican el primer número de la nomenclatura de la propiedad.
f) _ _: Los dos espacios que siguen indican la letra de la nomenclatura (En caso de existir, o si no se dejan vacíos).
g) _ _ _: Los tres espacios indican el segundo número de la nomenclatura de la propiedad.
h) _ _: Los otros dos espacios quedan vacíos.
i) _ _ _ _ _: Los siguientes cinco espacios son para poner o:
*el número del apartamento * el número del garaje *el número del cuarto útil
* el número del cuarto de hobbies, todos estos en caso de existir, o si no se llena en ceros.

Ejemplos:
Ejemplo 1: **Calle 1 a # 34 B 110 apartamento 101**

_ _	_ _	_ _ _	_ _	_ _ _	_ _	_ _ _	_ _	_ _ _ _ _
C L		**0 0 1**	**A**	**034**	**B**	**1 1 0**		**0 0 1 0 1**
a	b	c	d	e	f	g	h	i

Ejemplo 2: **Carrera 14 # 43 - 110**

_ _
C r 0 1 4 0 4 3 1 1 0 0 0 0 0 0

Ejemplo 3:**Transversal 39 B # 73 - 49 garage 8**

_ _
T V 0 3 9 B 0 7 3 0 4 9 0 0 0 0 8

CARACTERÍSTICAS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA

El operador, deberá disponer de un portal web donde el usuario interno y externo pueda consultar el documento de cobro virtual correspondiente a su contribución, con las siguientes características:

- ✓ Almacenamiento y consulta de los últimos seis meses del histórico de los documentos de cobro.
- ✓ Login con usuario y contraseña previamente asignados (ID y No. Matricula Inmobiliaria)
- ✓ Visualización del documento en formato.pdf individualizado por contribuyente en orden cronológico (de la más reciente a la más antigua)
- ✓ Descarga local del documento. Identificado con ID contribuyente, Referencia de Pago, código producto, fecha de facturación.
- ✓ Infraestructura en nube con alta disponibilidad, conservando el 99%.

Portal Gestión Usuario final (Contribuyente)

- ✓ Almacenamiento y consulta de seis (6) meses de histórico de documentos. En el caso de superar el plazo establecido y no entregar las evidencias de los documentos de cobro, conforme al recibo de satisfacción por parte de FONVALMED para dichos periodos, la información deberá estar disponible en el portal web hasta la entrega efectiva y aprobada de las evidencias.
- ✓ Usuario y Contraseña.
- ✓ Look and feel Fonvalmed.
- ✓ Ingreso mediante usuario y contraseña.
- ✓ Formulario de inscripción al portal. FONVALMED decide campos.
- ✓ Funcionalidad para habilitar la recepción del documento de cobro por medio físico o virtual. Incluye modificación en el formateo de datos para la retención de impresión cuando aplique.
- ✓ Posibilidad de actualización de datos personales en línea. Los campos definidos por FONVALMED podrán quedar fijos sin posibilidad de modificación.

- ✓ Regla de negocio para segmentación según cantidad de facturas por mes, si un usuario tiene más de 10 facturas se le presentarán el grid de información y se le habilitará un filtro para búsqueda detallada.
- ✓ Visualización y/o descarga en pdf correspondiente al documento de cobro, visualización en pestañas independiente
- ✓ Envío por correo electrónico del documento de cobro. Este servicio se costea separado.
- ✓ Posibilidad de Integración con botón de pagos.
- ✓ Posibilidad de validación a futuro mediante georeferenciación de la dirección de residencia. Este Servicio se costea por separado.
- ✓ Infraestructura en nube con alta disponibilidad, conservando el 99%.
- ✓ Datos de facturación de la visualización mínimo 10 campos definidos por la entidad, con posible filtros.
- ✓ Portal Gestión interno (FONVALMED)
- ✓ Almacenamiento y consulta de seis (6) meses de histórico de documentos.
- ✓ Portal con 100 usuarios disponibles para el ingreso.
- ✓ Campos para crear usuarios internos y externos.
- ✓ Administración de la página en el registro de los usuarios internos y externos (cambio de clave, creación de usuarios, actualización de información)
- ✓ Login con usuario y contraseña previamente asignados.
- ✓ Visualización de históricos en línea.
- ✓ Descarga del documento
- ✓ Búsqueda por filtros predeterminados
- ✓ Gestión de reportes: Las consultas por parte de FONVALMED podrán ser constante y deberán estar actualizadas online, de acuerdo con los eventos ocurridos.
- o Inscripción de usuarios externos. Identificando Documento, Usuario, Email, Fecha de registro, Envió presentación electrónica. Si cambia de correo electrónico se debe presentar como un nuevo registro o novedad.
- o Reporte Envió Mailing factura mes. Manejar filtros por fecha de envió (mes facturación)

Reporte 1: consiste en un reporte ejecutivo identificando lo siguiente

Informe de envíde correos		
Fecha del informe: Fecha de inicidel envío: Nombre del email:		
Detalles del proceso		
Evento	**Cantidad**	**Porcentaje**
Correos Enviados		
Correos Entregados		
Total Correos rechazos		
Correos Rechazos permanentes		
Correos Rechazos temporales		
Correos Abiertos		
Correos Clicks		
Correos Re-envíos		
Correos Retiros		
Correos No fueron abiertos		
Correos No hicieron clic		

Definiciones
Retenidos: son los registros que la plataforma retiene, estos se detectan una vez se finaliza el envío
Entregado: son los correos que se entregan efectivamente a los destinatarios,
Abierto: son los correos que son abiertos por los destinatarios.
Rechazado permanente: Email con rechazos fuertes a los cuales se recomienda sacar de la lista de envío.
Rechazado temporal: Email con rechazos fuertes a los cuales se recomienda monitorear en futuros envíos.
Click: son los clicks que se realizan sobre algunde los links ofrecidos en el correo.
Bajas: son los registros que se eliminan de la lista de envío. A estos registros nse puede hacer envíde emails por ley, solingresarán de nueva la lista si se hace una petición explicita para esto.

Reporte 2: Estado detallado del envió factura de cada contribuyente con las siguientes columnas:

Id usuario
Nombre y apellidos
Adjunto(s)
N° Referencia cuenta de Cobro
Fecha evento
Dirección correo
Estado (Abierto, Entregado, Click, Rechazo)
Tipo de rechazo
Razón de rechazo
Descripción rechazo
IP email abierto
Vínculo click

- ✓ Los reportes deben tener la opción de descarga en Excel
- ✓ Infraestructura en nube con alta disponibilidad.
- ✓ Si es necesario el desarrollo de una aplicación para la consulta vía web del documento de cobro (Presentación electrónica), el CONTRATISTA, deberá proveerlo para el cumplimiento a satisfacción del objeto contractual y las especificaciones técnicas señaladas.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- La disponibilidad del servicio se requiere que sea 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Por lo menos una vez al día, todos los días hábiles de la semana, el proveedor deberá recoger entre las 9:00 am y 10:00 am en las instalaciones de FONVALMED o en el lugar que la entidad determine, la información y/o los documentos que deberán ser procesados y enviados al día siguiente.

- **LOS TIEMPOS DE ENTREGA DEBERÁN SER:**

Para los documentos de cobro (facturación):

- ✓ FONVALMED informará al contratista el cronograma de facturación antes de la generación de las cuentas de cobro de la contribución de valorización, este cronograma se entregará con 4 días hábiles antes de iniciar el cargue del archivo plano y de cobro persuasivo a través de un servidor FTP.
- ✓ Una vez se realice el envió del arte de la factura el contratista tendrá 12 horas siguientes para generar la muestra del arte.
- ✓ Una vez se realice el cargue del archivo plano y de cobro persuasivo a través del servidor FTP el contratista tendrá 12 horas siguientes para genera las muestras y ser cargadas al servidor FTP.. En el caso de enviar una comunicación adicional se contará con 12 horas para el envío de las muestras, una vez realizado el cargue del archivo plano.
- ✓ En caso de que la muestra no cumpla con las especificaciones o se requiera algún tipo de cambio nuevo en la información, se establece como plazo máximo para realizar los ajustes y cargar la nueva muestra de una (1) hora, siguientes a la entrega del nuevo requerimiento por parte del contratante.
- ✓ Una vez validada y aprobada las muestras por parte de FONVALMED, el Contratista tiene veinticuatro (24) horas siguientes para imprimir y alistar los documentos físicos, según la parametrización establecida con prelación Tres (3) días de distribución "**este será facturado con el costo de DISTRIBUCION MASIVA"**: (pueden ser días hábiles o calendario según la necesidad del FONVALMED y previa solicitud al momento de iniciar el ciclo de facturación) además un (1) día hábil o calendario para el procesamiento de datos (Capitales y área metropolitana)

  Nota: En otras poblaciones y territorios dos (2) días hábil o calendario de impresión y alistamiento, tres (3) días hábil o calendario de distribución y un (1) día hábil o calendario para el procesamiento de datos.

- ✓ Ver anexo de Capitales y área metropolitana y Otras poblaciones y territorios

- ✓ Para la presentación electrónica de las cuentas de cobro, se tendrán 24 horas para subirlas al portal y 24 horas para el envío por correo electrónico, a partir de la aprobación final de las muestras por parte de Fonvalmed

Documentos u oficios de la entidad

- ✓ **Distribución Especializada Oficios generales:** un (1) días de distribución (solo se distribuye en días hábiles)

- ✓ Para la mensajería general, un (1) día calendario de impresión alistamiento, un (1) días de distribución (solo se distribuye en días hábiles) y un (1) día calendario para el procesamiento de datos.

  Nota: en Otras poblaciones y territorios un (1) día calendario de impresión y alistamiento. Dos (2) días de distribución (solo se distribuye en días hábiles) y un (1) día calendario para el procesamiento de datos

Cronograma de Distribución - CICLO 1

Iniciar el cargue del archivo plano y de cobro persuasivo a través de un servidor FTP	12 Hr	24 Hr	24 Hr	24 Hr	24 Hr	24 Hr	24 Hr
Generacion de Muestras (Contratista) Documento de cobro							
Impresión y Alistamiento CM*							
Impresión y Alistamiento OPT*							
Distribución CM*							
Distribución OPT*							
Actualizacion y Procesamiento de datos CM* Documento de cobro							
Actualizacion y Procesamiento de datos OPT* Documento de cobro							
Generacion de Muestras (Contratista) Oficios generales							
Impresión y Alistamiento CM* mensajería general							
Impresión y Alistamiento OPT* mensajería general							
Distribución CM* mensajería general							
Distribución OPT* mensajería general							
Actualizacion y Procesamiento de datos CM* mensajería general							
Actualizacion y Procesamiento de datos OPT* mensajería general							

*CM: Capitales y Area Metropolitana
*OPT: Otras poblaciones y territorios

Ciclo II distribución:

Los documentos de cobro y otros tipos de documentos enviados en el Ciclo I que estén tipificados como devueltos deberán ser redistribuidos en un segundo ciclo. Máximo a los 2 días hábiles siguientes después de la evidencia de la devolución del ciclo I.

Tiempos segundo ciclo distribución cuentas de cobro	24 Hr	24 Hr	24 Hr	24 Hr	24 Hr	24 Hr
Distribución CM* OPT* Ciclo 1 (facturas primer dia distribuccion)						
Distribución CM* OPT* Ciclo 2						
Distribución CM* OPT* Ciclo 1 (facturas segundo día distribución)						
Distribución CM* OPT* Ciclo 2						
Distribución CM* OPT* Ciclo 1 (facturas tercer día distribución)						
Distribución CM* OPT* Ciclo 2						

La entidad podrá solicitar auditar al contratista los procesos ejecutados en cuanto a la impresión y distribución de los documentos de cobro y oficios. Se fija un término máximo de dos (2) días hábiles para dar respuesta a las auditorias o novedades reportadas por FONVALMED.

INFORMES DE LOS CICLOS

- ✓ **Composición de documentos**

El proponente deberá contar con un sistema informático que permita la diagramación, composición y gestión de los contenidos del documento de cobro, con la posibilidad de presentarlos en múltiples canales (impresión, WEB, email, SMS).
La solución ofrecida debe permitir el procesamiento de múltiples fuentes de entrada de datos, utilizando lógica condicional y recursos gráficos (fuentes, logos, firmas, imágenes).

Debe permitir además la segmentación de los documentos de cobro para la incorporación de texto condicional, gráficos comerciales e imágenes sobre la base de la información que contiene la secuencia de datos. A continuación se relacionan algunas de las reglas de segmentación:

- Regla de segmentación por cuentas vencidas (gestión cartera)
- Regla de segmentación por sector o población.

Se deben anexar certificados por la empresa productora de papel mínimo con una de las siguientes garantías:

✓ **papel ecológico:**

Un papel es ecológico cuando en su proceso de fabricación se han tomado las medidas necesarias para evitar el impacto ambiental. Los criterios que marcan si un papel puede considerarse ecológico están basados en el impacto ambiental del ciclo de la vida del producto, la eliminación de residuos y la producción de residuos y olores durante la extracción de las materias primas, la producción del material, la distribución, y uso de su destino final como residuo.

✓ **Informe de fallas**

En caso de que se presenten fallas dentro del proceso que afecten el servicio contratado, el Proponente deberá informar a FONVALMED, con el fin de acordar acciones de contingencia que mitiguen el impacto de la falla. Además el CONTRATISTA deberá presentar a FONVALMED un informe completo con el diagnóstico de la falla y el plan de mejora dentro de los siguientes cinco (5) días calendario.

✓ **Características Generales para la mensajería expresa**

Se deberá dar cumplimiento a lo estipulado en el Decreto 229 de 1995, como consecuencia deberá aportarse la Resolución del Ministerio de comunicaciones en la que se otorga licencia para la prestación de los servicios postales y la Ley 1369 de 2009,; y resolución 3038 del 2011 CRC como consecuencia el decreto 2567 de 2010 donde se establece la tarifa piso para la mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos.

El proponente, deberá aportar copia de la licencia expedida por el Ministerio de Comunicaciones que lo acredita como operador postal de Mensajería Expresa.

ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS

El proponente deberá disponer de una herramienta de software con utilidad en web, que pondrá al servicio de la ENTIDAD hasta seis meses después de la terminación del contrato, con la información y el control de la distribución de la documentación con lo siguiente:

Estado y trazabilidad general de la distribución de cada uno de los productos.
Productos actuales de la entidad

1. Cartas Citaciones
2. Distribución Cuentas de cobro (Facturas)
3.. Cuentas de cobro (Facturas)
4.. Respuesta Derechos Petición

5.. Respuestas General
6.. Notificación por Aviso

La entidad podrá solicitar nuevos productos de acuerdo a la necesidad.
Estado y trazabilidad de envíos específicos.

Sistema de información amigable a la navegación, con posibilidad de acceso remoto y disponibilidad permanente de las pruebas de entrega y devoluciones (**recibo de admisión o guía)** digitalizadas para consultar en cualquier momento; permitiendo la confirmación dentro de las 24 horas siguientes el estado de un envío y la respuesta inmediata ante una consulta, reclamo o queja a los contribuyentes. La disponibilidad del servicio se requiere que sea 24 horas al día, 7 días a la semana. Cuando se presenten suspensiones programadas del servicio por procesos técnicos como mantenimiento, migración y demás, se deberá informar anticipadamente del evento.

Debe permitir cambiar la contraseña de la entidad.

Informes: Se deben poder exportar a excel.

Búsqueda con diferentes tipos de filtros:
Por ID contribuyente, ID Documento, N° de guía, Estado, Fecha de estado, fechas de órdenes de producción, tipo de producto, fecha de distribución.

Informe de devoluciones con el detalle de la devolución:
Producto, Orden, Fecha Ciclo, ID documento,ID Destinatario, Dirección, Ciudad, Departamento, Causal, Fecha Estado.

Consulta general de reporte:
Filtro por fecha de orden, tipo de producto (selección de filtro), ciclo de distribución (todos, I y II): El informe mínimo debe contener las siguientes columnas:

- ✓ Tipo Producto
- ✓ Id Documento
- ✓ Id Destinatario
- ✓ Nombre y apellido destinatario
- ✓ Dirección de envió
- ✓ Ciudad
- ✓ Departamento
- ✓ Fecha Ciclo de distribución
- ✓ Orden Producción
- ✓ N° Guía
- ✓ Estado
- ✓ Causal Devolución
- ✓ Fecha Estado
- ✓ Destino Cobertura (CM – OPT)
- ✓ Hipervínculo web Imagen (guía) del soporte estado, el documento debe estar guardado en formato PNG.

El sistema de información debe ser parametrizable para los diferentes tipos de usuarios y el acceso de cada uno de ellos. Brindando la posibilidad de asignar diferentes tipos de usuarios de acuerdo con las necesidades, permitiendo garantizar que las consultas y la extracción de la información no afecten la seguridad e integridad del proceso.

La información contenida en los reportes debe relacionar los datos exactos del estado de entrega o devolución asociados al diligenciamiento de la guía.

Informe de Fallas
Realizar entrega de las cuentas de cobro que presentaron alguna causal de devolución con el fin de poder hacer los correctivos en forma oportuna.
En caso de pérdida o caso fortuito el contratista deberá informar dentro de las 24 horas siguientes del suceso a la ENTIDAD, anexando la respectiva denuncia.

Cobertura
El servicio de mensajería expresa masiva y especializada, es para distribución en el territorio nacional de Colombia: área urbana y rural; siendo su mayor distribución en Medellín, área metropolitana y sus corregimientos.

Proyectó: DIANA MARCELA SIERRA
Contratista como apoyo al proceso de cartera y facturación

Aprobó: JUAN DIEGO GALLEGO MARTINEZ
Subdirector Administrativo y Financiero

Febrero de 2022