BARRANQUILLA, 11/01/2023 **ED-03-26**

Señores:

DIMAR REGIONAL 3

Carlos Cristancho

Apreciado Cliente:

Reciba un cordial saludo de Servicios Postales Nacionales, S.A.S., empresa oficial de correos que opera bajo la marca 4-72, nombre que llevamos con orgullo, porque señala las coordenadas geográficas del corazón de Colombia: **4° grados Latitud Norte, 72° grados Longitud Oeste**.

Para 4-72 es grato adjuntarle nuestro portafolio, para los servicios de correo y mensajería expresa que ponemos a su disposición, a través de una amplia red integrada por más de 3.000 puntos en todo el país, con el respaldo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al cual estamos adscritos, y con la representatividad ante la Unión Postal Universal – UPU y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP, organismos internacionales a los cuales pertenece Colombia, enlazando más de 220 países del mundo.

La nueva etapa de fortalecimiento institucional del operador postal oficial de Colombia nos está permitiendo competir activamente en el mercado, con estrategias más dinámicas, procesos eficientes, rigurosos esquemas de seguridad y tecnología de punta.

Gracias por brindarnos la oportunidad de servirle y por la confianza depositada en 4-72, su empresa de correos.

Cordialmente,

4-72 Servicios Postales Nacionales

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.
- 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. 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.
- El CLIENTE de carácter privado para la aprobación del crédito de consumo deberá cumplir con los indicadores financieros establecidos para tal fin por 4-72, en el evento de no cumplir con la evaluación Financiera propuesta por 4-72 para acceder al servicio, debe constituir a favor de 4-72 una garantía y a satisfacción de ésta, para responder por: a) Cumplimiento por un valor asegurado del veinte por ciento (20%) del valor del contrato y con una vigencia igual a la del contrato y cinco (5) meses más contados a partir de la fecha de expedición de la misma, a fin de garantizar los pagos que correspondan al servicio demandado.

Recomendaciones **Generales**

- Intereses moratorios. - El CLIENTE reconocerá intereses de mora sobre las sumas no canceladas oportunamente a la ENTIDAD, equivalentes al interés legal civil vigente, sobre el saldo en mora.
- 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.
- El valor del tarifario a cobrar por el servicio prestado es el vigente al momento de suscribir el contrato, en el evento que se incrementen estas tarifas se comunicará al cliente por escrito dentro de los quince (15) días que anteceden a la correcta presentación de la factura.
- En caso de que las tarifas sean incrementadas por regulación externa, la ejecución del contrato se extienda en el tiempo a una vigencia subsiguiente y las mismas sean impactadas en virtud de dicha regulación, o por incrementos del IPC, se le comunicará al CLIENTE tal situación para el ajuste respectivo.
- Para el trámite de nuevos contratos, prórroga, adición y/u otro sí de los contratos vigentes, se deberá entregar o enviar al Funcionario de Servicios Postales Nacionales S.A.S. delegado para tal función, los documentos de dicha solicitud con al menos quince días de antelación con los respectivos soportes (CDP, minuta, entre otros).
- 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, lo anterior, porque la ampliación del tiempo estimado del contrato puede implicar un incremento de recursos, los cuales al no estar proyectados en el contrato inicial pueden generar un desequilibrio económico. Por tal razón, 4-72 se reserva la potestad de realizar una nueva oferta donde se evaluará financieramente la rentabilidad inicial del proyecto y se condicionará a las estipulaciones técnicas y económicas del portafolio actual, por lo tanto, al cliente se le presenta nuevamente el portafolio donde el contrato estará sujeto a modificaciones. La propuesta comercial deberá estar en línea con el objeto del contrato.

Servicios de envíos
Nacionales

Áreas Metropolitanas

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

Ciudad	Municipio
Manizales	Chinchiná Manizales Neira Palestina Villamaría
Medellín	Barbosa Bello Caldas Copacabana Envigado Girardota Itagüi La Estrella Medellín Sabaneta
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 Valledupar Manaure
Villavicencio	Restrepo Villavicencio
Yopal	Yopal

Servicios de envíos
Nacionales

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.

	Regional	Departamento	Centro Operativo	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	Vaupes	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
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	Chocó	Medellín	Acandi
25	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Alto Baudó
26	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Andagoya / Medio San Juan
27	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Atrato
28	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Bagado
29	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Bocas de Pepe (Bajo Baudó)
30	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Bojaya
31	Noroccidente	Chocó	PO. Apartadó	Carmen del Darién
32	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Certegui
33	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Condoto
34	Noroccidente	Antioquia	PO. Apartadó	Dabeiba
35	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Cantón de San Pablo
36	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Litoral de San Juan
37	Noroccidente	Chocó	Medellín	Jurado

Servicios de envíos
Nacionales

Trayectos Especiales

	Regional	Departamento	Centro Operativo	Municipio
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
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	Arauquita
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
73	Oriente	Norte de Santander	PO. Cúcuta	Puerto Santander
74	Sur	Putumayo	Puerto Asis	Puerto Asis

Servicios de envíos
Nacionales

Tiempos de Entrega

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.

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.

Municipios tipo 3

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.

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 6128-2020):*

Tiempos de entrega por tipología

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

Origen \ Destino	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*

Origen \ Destino	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

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.*

Tiempos de Devolución

Tiempos de devolución:

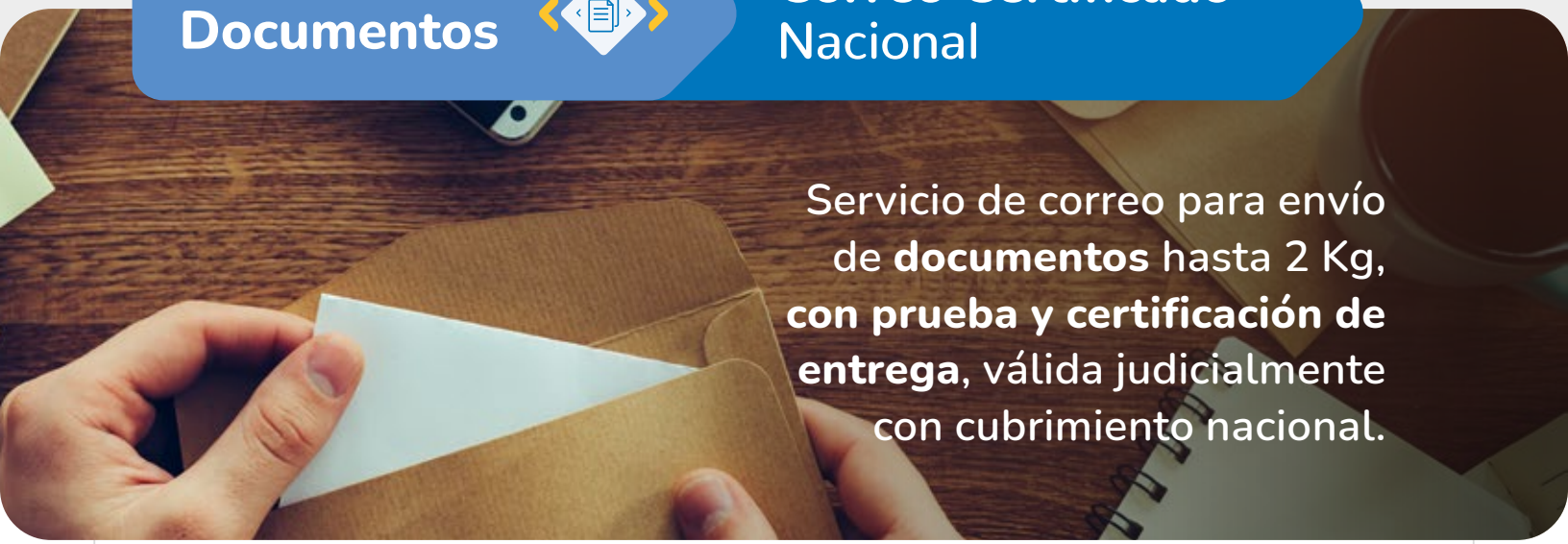
Se establece para todos los servicios, donde los tiempos de devolución están determinados así:

- 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.

4-72
Correo y mucho más

Envío Nacional de
Documentos

Correo Certificado Nacional



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

Cobertura y tiempos de entrega:

Urbana: 1 día hábil.
Regional, Nacional y Trayecto especial*: De acuerdo con la matriz de tiempos de entrega.

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

Forma de entrega:

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

(*) En las poblaciones apartadas, zonas veredales y en las zonas de difícil acceso a través de Lista de Correos de 4-72 en el Centro Operativo.

Intentos de entrega:

2 Intentos*.

(*) 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.

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

Rastreo y seguimiento:

En el momento de la imposición se le asigna un número único, que permite su registro y control hasta la entrega en su destino final.

Prueba de entrega:

La Certificación es auto gestionada por el cliente, consultando la página web **www.4-72.com.co** e ingresando el número 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.

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.

Peso:

Máximo 2 Kg.

Dimensiones:

Sobres, documentos y pequeños paquetes.

Envío Nacional de
Documentos

Correo Certificado Nacional

Tarifas:

Rango de peso (gr.)		Cobertura			
Mínimo	Máximo	Urbano	Regional	Nacional	Trayecto Especial
0	500	$ 5.800	$ 7.300	$ 8.400	$ 8.700
501	1.000	$ 6.200	$ 9.600	$ 10.100	$ 10.500
1.001	2.000	$ 8.400	$ 10.500	$ 11.900	$ 12.900

Envío Nacional
de Paquetes

Encomienda Normal



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

Cobertura y tiempos de entrega:

Urbana: D+2 días (a partir del día siguiente).
Regional, Nacional y Trayecto Especial: De acuerdo con la matriz de tiempos de entrega.

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

Forma de entrega:

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

(*) El mensajero solicitará número de documento de identidad para registro en guia.

(*) En las poblaciones apartadas, zonas veredales y en las zonas de difícil acceso a través de Lista de Correos de 4-72 en el Centro Operativo.

Intentos de entrega:

2 Intentos.

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

Rastreo y seguimiento:

En el momento de la imposición se le asigna un número único, que permite su registro y control hasta la entrega en su destino final.

Prueba de entrega:

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

Devoluciones:

El envío será devuelto, a la dirección suministrada por el remitente; en caso de ser publicado en una lista de correos, el envío permanecerá 30 días calendario en ésta antes de su devolución al remitente. De no ser posible su devolución, el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la Resolución de rezagos vigente.

Peso:

Máximo 30 Kg. por envío.

Dimensiones:

Su dimensión más larga no debe exceder los 1,05 metros.

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

(Largo * Alto * Ancho (mts) * 400 kg).

Envío Nacional
de Paquetes

Encomienda Normal

Tarifas:

Rango de peso (gr.)		Cobertura			
Mínimo	Máximo	Urbano	Regional	Trayecto Especial Hasta 7 imposiciones al año	Trayecto Especial Desde 8 imposiciones al año
0	1.000	$ 5.750	$ 20.600	$ 20.600	$ 25.850
1.001	2.000	$ 5.750	$ 20.600	$ 20.600	$ 31.350
2.001	3.000	$ 5.750	$ 20.600	$ 20.600	$ 36.850
3.001	4.000	$ 5.750	$ 20.600	$ 20.600	$ 42.350
4.001	5.000	$ 5.900	$ 21.200	$ 21.200	$ 43.450
5.001	6.000	$ 6.050	$ 21.800	$ 21.800	$ 44.550
6.001	7.000	$ 6.200	$ 22.400	$ 22.400	$ 45.650
7.001	8.000	$ 6.350	$ 23.000	$ 23.000	$ 46.750
8.001	9.000	$ 6.500	$ 23.600	$ 23.600	$ 47.850
9.001	10.000	$ 6.650	$ 24.200	$ 24.200	$ 48.950
10.001	11.000	$ 6.800	$ 24.800	$ 24.800	$ 50.050
11.001	12.000	$ 6.950	$ 25.400	$ 25.400	$ 51.150
12.001	13.000	$ 7.100	$ 26.000	$ 26.000	$ 52.250
13.001	14.000	$ 7.250	$ 26.600	$ 26.600	$ 53.350
14.001	15.000	$ 7.400	$ 27.200	$ 27.200	$ 54.450
15.001	16.000	$ 7.550	$ 27.800	$ 27.800	$ 55.550
16.001	17.000	$ 7.700	$ 28.400	$ 28.400	$ 56.650
17.001	18.000	$ 7.850	$ 29.000	$ 29.000	$ 57.750
18.001	19.000	$ 8.000	$ 29.600	$ 29.600	$ 58.850
19.001	20.000	$ 8.150	$ 30.200	$ 30.200	$ 59.950
20.001	21.000	$ 8.300	$ 30.800	$ 30.800	$ 61.050
21.001	22.000	$ 8.450	$ 31.400	$ 31.400	$ 62.150
22.001	23.000	$ 8.600	$ 32.000	$ 32.000	$ 63.250
23.001	24.000	$ 8.750	$ 32.600	$ 32.600	$ 64.350
24.001	25.000	$ 8.900	$ 33.200	$ 33.200	$ 65.450
25.001	26.000	$ 9.050	$ 33.800	$ 33.800	$ 66.550
26.001	27.000	$ 9.200	$ 34.400	$ 34.400	$ 67.650
27.001	28.000	$ 9.350	$ 35.000	$ 35.000	$ 68.750
28.001	29.000	$ 9.500	$ 35.600	$ 35.600	$ 69.850
29.001	30.000	$ 9.650	$ 36.200	$ 36.200	$ 70.950

Envío Nacional
de Paquetes

Paquetería



Servicio de mensajería y carga para envío de paquetes **hasta 50 kg**, que requieran **prueba de entrega** en las principales ciudades del país.

Cobertura y tiempos de entrega:

Urbana: 1 día hábil.
Regional, Nacional y Trayecto Especial: De acuerdo con la matriz de tiempos de entrega.

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

Forma de entrega:

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

(*) El mensajero solicitará número de documento de identidad para registro en guia.

Intentos de entrega:

2 Intentos.

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

Rastreo y seguimiento:

Trazabilidad vía web.

Prueba de entrega:

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

Devoluciones:

Si en el segundo intento no es posible realizar la entrega, esta será devuelta a la dirección suministrada por le remitente; de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la Resolución de rezagos vigente.

Peso:

Máximo 50 Kg.

Dimensiones:

Su dimensión más larga no debe exceder los 1,05 metros.

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

(Largo * Alto * Ancho (mts) * 400 kg).

Envío Nacional
de Paquetes

Paquetería

Tarifas:

Rango peso (Gr)	Urbano	Regional	Nacional A	Nacional B	Nacional C	Nacional D	Nacional E	Nacional F	Nacional G
0 - 500	$ 4,200	$ 6,300	$ 8,400	$ 10,500	$ 14,700	$ 16,800	$ 18,900	$ 21,000	$ 23,100
501 - 1000	$ 4,700	$ 7,050	$ 9,400	$ 11,750	$ 16,450	$ 18,800	$ 21,150	$ 23,500	$ 25,850
1001 - 2000	$ 5,700	$ 8,550	$ 11,400	$ 14,250	$ 19,950	$ 22,800	$ 25,650	$ 28,500	$ 31,350
2001 - 3000	$ 6,700	$ 10,050	$ 13,400	$ 16,750	$ 23,450	$ 26,800	$ 30,150	$ 33,500	$ 36,850
3001 - 4000	$ 7,700	$ 11,550	$ 15,400	$ 19,250	$ 26,950	$ 30,800	$ 34,650	$ 38,500	$ 42,350
4001 - 5000	$ 7,900	$ 11,850	$ 15,800	$ 19,750	$ 27,650	$ 31,600	$ 35,550	$ 39,500	$ 43,450
5001 - 6000	$ 8,100	$ 12,150	$ 16,200	$ 20,250	$ 28,350	$ 32,400	$ 36,450	$ 40,500	$ 44,550
6001 - 7000	$ 8,300	$ 12,450	$ 16,600	$ 20,750	$ 29,050	$ 33,200	$ 37,350	$ 41,500	$ 45,650
7001 - 8000	$ 8,500	$ 12,750	$ 17,000	$ 21,250	$ 29,750	$ 34,000	$ 38,250	$ 42,500	$ 46,750
8001 - 9000	$ 8,700	$ 13,050	$ 17,400	$ 21,750	$ 30,450	$ 34,800	$ 39,150	$ 43,500	$ 47,850
9001 - 10000	$ 8,900	$ 13,350	$ 17,800	$ 22,250	$ 31,150	$ 35,600	$ 40,050	$ 44,500	$ 48,950
10001 - 11000	$ 9,100	$ 13,650	$ 18,200	$ 22,750	$ 31,850	$ 36,400	$ 40,950	$ 45,500	$ 50,050
11001 - 12000	$ 9,300	$ 13,950	$ 18,600	$ 23,250	$ 32,550	$ 37,200	$ 41,850	$ 46,500	$ 51,150
12001 - 13000	$ 9,500	$ 14,250	$ 19,000	$ 23,750	$ 33,250	$ 38,000	$ 42,750	$ 47,500	$ 52,250
13001 - 14000	$ 9,700	$ 14,550	$ 19,400	$ 24,250	$ 33,950	$ 38,800	$ 43,650	$ 48,500	$ 53,350
14001 - 15000	$ 9,900	$ 14,850	$ 19,800	$ 24,750	$ 34,650	$ 39,600	$ 44,550	$ 49,500	$ 54,450
15001 - 16000	$ 10,100	$ 15,150	$ 20,200	$ 25,250	$ 35,350	$ 40,400	$ 45,450	$ 50,500	$ 55,550
16001 - 17000	$ 10,300	$ 15,450	$ 20,600	$ 25,750	$ 36,050	$ 41,200	$ 46,350	$ 51,500	$ 56,650
17001 - 18000	$ 10,500	$ 15,750	$ 21,000	$ 26,250	$ 36,750	$ 42,000	$ 47,250	$ 52,500	$ 57,750
18001 - 19000	$ 10,700	$ 16,050	$ 21,400	$ 26,750	$ 37,450	$ 42,800	$ 48,150	$ 53,500	$ 58,850
19001 - 20000	$ 10,900	$ 16,350	$ 21,800	$ 27,250	$ 38,150	$ 43,600	$ 49,050	$ 54,500	$ 59,950
20001 - 21000	$ 11,100	$ 16,650	$ 22,200	$ 27,750	$ 38,850	$ 44,400	$ 49,950	$ 55,500	$ 61,050
21001 - 22000	$ 11,300	$ 16,950	$ 22,600	$ 28,250	$ 39,550	$ 45,200	$ 50,850	$ 56,500	$ 62,150
22001 - 23000	$ 11,500	$ 17,250	$ 23,000	$ 28,750	$ 40,250	$ 46,000	$ 51,750	$ 57,500	$ 63,250
23001 - 24000	$ 11,700	$ 17,550	$ 23,400	$ 29,250	$ 40,950	$ 46,800	$ 52,650	$ 58,500	$ 64,350
24001 - 25000	$ 11,900	$ 17,850	$ 23,800	$ 29,750	$ 41,650	$ 47,600	$ 53,550	$ 59,500	$ 65,450
25001 - 26000	$ 12,100	$ 18,150	$ 24,200	$ 30,250	$ 42,350	$ 48,400	$ 54,450	$ 60,500	$ 66,550
26001 - 27000	$ 12,300	$ 18,450	$ 24,600	$ 30,750	$ 43,050	$ 49,200	$ 55,350	$ 61,500	$ 67,650
27001 - 28000	$ 12,500	$ 18,750	$ 25,000	$ 31,250	$ 43,750	$ 50,000	$ 56,250	$ 62,500	$ 68,750
28001 - 29000	$ 12,700	$ 19,050	$ 25,400	$ 31,750	$ 44,450	$ 50,800	$ 57,150	$ 63,500	$ 69,850
29001 - 30000	$ 12,900	$ 19,350	$ 25,800	$ 32,250	$ 45,150	$ 51,600	$ 58,050	$ 64,500	$ 70,950
30001 - 31000	$ 13,100	$ 19,650	$ 26,200	$ 32,750	$ 45,850	$ 52,400	$ 58,950	$ 65,500	$ 72,050

Envío Nacional
de Paquetes

Paquetería

Tarifas:

Rango peso (Gr)	Urbano	Regional	Nacional A	Nacional B	Nacional C	Nacional D	Nacional E	Nacional F	Nacional G
31001 - 32000	$ 13,300	$ 19,950	$ 26,600	$ 33,250	$ 46,550	$ 53,200	$ 59,850	$ 66,500	$ 73,150
32001 - 33000	$ 13,500	$ 20,250	$ 27,000	$ 33,750	$ 47,250	$ 54,000	$ 60,750	$ 67,500	$ 74,250
33001 - 34000	$ 13,700	$ 20,550	$ 27,400	$ 34,250	$ 47,950	$ 54,800	$ 61,650	$ 68,500	$ 75,350
34001 - 35000	$ 13,900	$ 20,850	$ 27,800	$ 34,750	$ 48,650	$ 55,600	$ 62,550	$ 69,500	$ 76,450
35001 - 36000	$ 14,100	$ 21,150	$ 28,200	$ 35,250	$ 49,350	$ 56,400	$ 63,450	$ 70,500	$ 77,550
36001 - 37000	$ 14,300	$ 21,450	$ 28,600	$ 35,750	$ 50,050	$ 57,200	$ 64,350	$ 71,500	$ 78,650
37001 - 38000	$ 14,500	$ 21,750	$ 29,000	$ 36,250	$ 50,750	$ 58,000	$ 65,250	$ 72,500	$ 79,750
38001 - 39000	$ 14,700	$ 22,050	$ 29,400	$ 36,750	$ 51,450	$ 58,800	$ 66,150	$ 73,500	$ 80,850
39001 - 40000	$ 14,900	$ 22,350	$ 29,800	$ 37,250	$ 52,150	$ 59,600	$ 67,050	$ 74,500	$ 81,950
40001 - 41000	$ 15,100	$ 22,650	$ 30,200	$ 37,750	$ 52,850	$ 60,400	$ 67,950	$ 75,500	$ 83,050
41001 - 42000	$ 15,300	$ 22,950	$ 30,600	$ 38,250	$ 53,550	$ 61,200	$ 68,850	$ 76,500	$ 84,150
42001 - 43000	$ 15,500	$ 23,250	$ 31,000	$ 38,750	$ 54,250	$ 62,000	$ 69,750	$ 77,500	$ 85,250
43001 - 44000	$ 15,700	$ 23,550	$ 31,400	$ 39,250	$ 54,950	$ 62,800	$ 70,650	$ 78,500	$ 86,350
44001 - 45000	$ 15,900	$ 23,850	$ 31,800	$ 39,750	$ 55,650	$ 63,600	$ 71,550	$ 79,500	$ 87,450
45001 - 46000	$ 16,100	$ 24,150	$ 32,200	$ 40,250	$ 56,350	$ 64,400	$ 72,450	$ 80,500	$ 88,550
46001 - 47000	$ 16,300	$ 24,450	$ 32,600	$ 40,750	$ 57,050	$ 65,200	$ 73,350	$ 81,500	$ 89,650
47001 - 48000	$ 16,500	$ 24,750	$ 33,000	$ 41,250	$ 57,750	$ 66,000	$ 74,250	$ 82,500	$ 90,750
48001 - 49000	$ 16,700	$ 25,050	$ 33,400	$ 41,750	$ 58,450	$ 66,800	$ 75,150	$ 83,500	$ 91,850
49001 - 50000	$ 16,900	$ 25,350	$ 33,800	$ 42,250	$ 59,150	$ 67,600	$ 76,050	$ 84,500	$ 92,950

Kilo volumétrico adicional

Urbano	Regional	Nacional A	Nacional B	Nacional C	Nacional D	Nacional E	Nacional F	Nacional G
$200	$300	$400	$500	$700	$800	$900	$1,000	$1,100

Seguro de **Envíos**

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 éste sea demostrable al momento de la reclamación.

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).

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

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, cedulas 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.

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)*.
2. Original autorización pago por transferencia *(Este deberá ser diligenciado por el remitente o por el autorizado por éste mediante un poder autenticado)*.
3. Certificación Bancaria *(Este deberá ser diligenciado por el remitente o por el autorizado por éste mediante un poder autenticado)*.
4. Cedula de ciudadanía del remitente y de la Persona autorizada mediante poder autenticado *(cuando esta exista)*.
5. En caso de pérdida Denuncio ante Policía *(Se puede solicitar mediante la página web de la Policia Nacional)*.
6. Factura que acredite la propiedad del bien.
7. Formato de PQR.
8. Copia de la Guía de Servicios Postales Nacionales, en la cual debe quedar registrado el valor declarado.
9. En caso de avería y si la aseguradora lo solicita se deberá adjuntar cotización de reparación del bien afectado.
10. 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.*

Clausulas 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., éste 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 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 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.**

Línea de Credito:

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.

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 éstas 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.

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.

Objetos de Prohibida Circulación

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.

Sustancias y Mercancias **Peligrosas**



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 articulos 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 espontanea, explosivos desintetizados y sustancias polimerizantes.



Comburentes

Esta categoría incluye sustancias las cuales si bien no son necesarimante 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)**.

Sustancias y Mercancias **Peligrosas**



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 cutanea 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 concetración y la radiación total emitida exceda los valores máximos permitidos.

Incluye materiales con baja dispersión o en capsulas de aislamento, materiales de baja radiactividad especifica (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 tambien 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.

Acerca del embalaje de los 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.

Funciones del embalaje

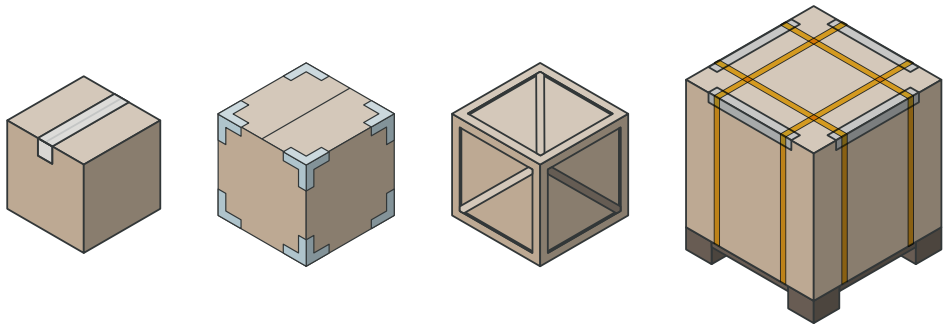
- Permite la adecuada preparación de la carga y las mercancias para su manipulación, almacenamiento y transporte, además de brindarles protección a lo largo de todo el proceso.
- El embalaje de los envios los provee de protección y aislamiento de los riesgos mecánicos, factores climáticos, alteraciones 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.

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:

- Madera
- Cartón
- Papel
- Plástico
- Metal

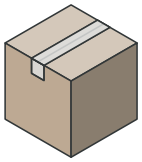


Consejos para el correcto embalaje de los envíos

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

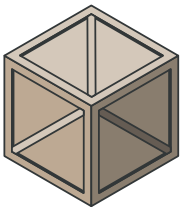
Esta lista no es exhaustiva y se pueden emplear otras formas de protección, como por ejemplo el relleno con espuma o el uso de cajones de embalaje de madera en caso de ser requerido.

- **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.

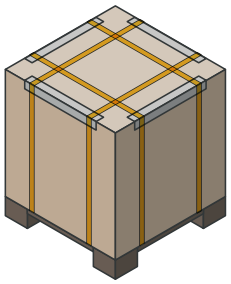


› Hasta 30 kg

Caja de cartón



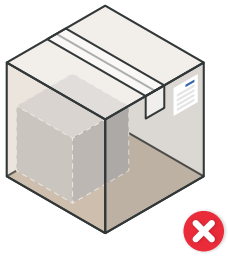
Cajón de madera



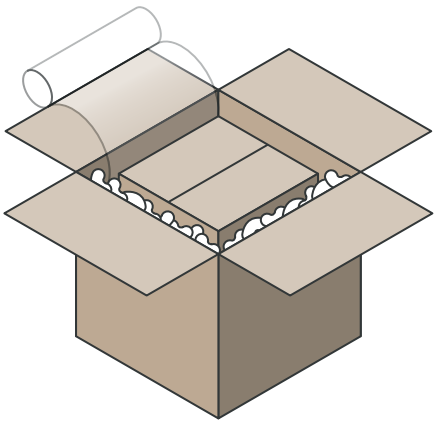
› 30 a 70 kg

Embalaje en pallet

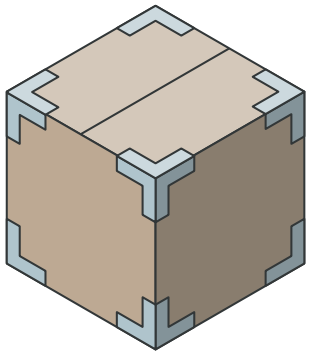
- **Use elementos para rellenar los espacios vacíos en las cajas**, como papel periódico, papel de burbujas, o protección de espuma de manera que el contenido de las cajas quede lo más estable posible y evitar que estas se puedan ver afectados durante la manipulación y operación.

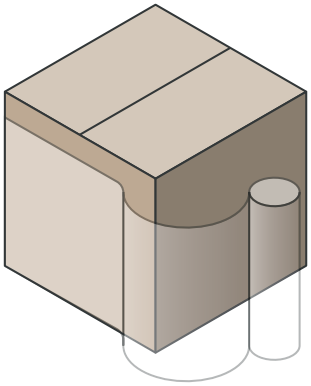






- **Use cajas en buen estado y adecuadas para su envío.** Considere aspectos como el tipo de cartón y protecciones en las aristas o esquinas de ser necesarias. Debido al peso de algunas mercancías, se pueden requerir equipos de manipulación especial incluyendo montacargas para mover el artículo.

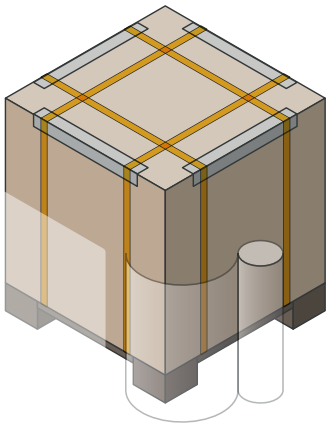




- **Use plástico para proteger el embalaje y correas o zunchos para asegurarlo.** Recubra el embalaje con envoltura plastica y asegurelo con correas, esto lo protegera de posibles alteraciones por agentes externos como las condiciones ambientales y permitirá que los procesos de manipulación sean más 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.



Condiciones del servicio

Embalaje de Envíos

- **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.



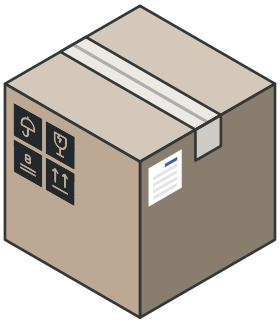


En caso de no ser apilable se debe emplear la etiqueta correspondiente.



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.





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.

  - **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. 120 x 80 cm.	**Para vía marítima.** 120 x 100 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.

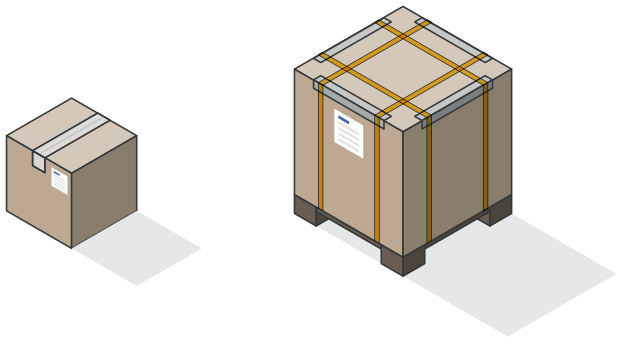
- **Norma ISO 780:1999:**

  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.

Protocolo de admisión para piezas postales

El presente protocolo se presenta con el objetivo de garantizar el transporte de las piezas postales pre-admitidas 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.



- 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:

  - **Paquetería Empresarial Terrestre** 150 kilos.
  - **Paquetería** 50 kilos.
  - **Encomienda y valija Corra** 30 kilos.

  - **Exportafácil Courier y Express Time** 70 kilos.
  - **Encomienda Internacional, EMS y Exportafácil EMS** 30 kilos.

Condiciones del servicio

Protocolo de admisión

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

  - **Envios Nacionales:** Dimensión máxima del lado más largo 1.05 metros.

    Para el cálculo del peso volumétrico de los envíos **Nacionales** se tomá la siguiente fórmula:

    (Largo * Alto * Ancho (mts) * 400 kg).

  - **Envios Internacionales:** Dimensión máxima del lado más largo 1.20 metros.

    Para el cálculo del peso volumétrico de los envíos **Internacionales** se tomá la siguiente fórmula:

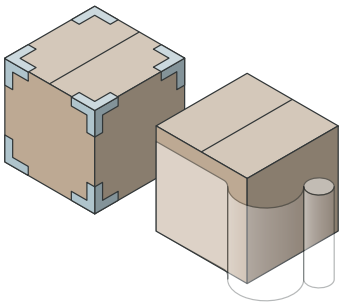
    (Largo * Alto * Ancho (cm.) / 5.000 kg).

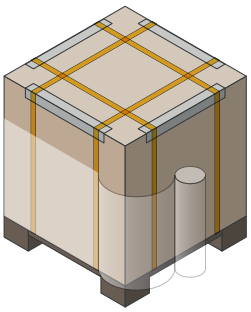
(*) Para los casos en los que aplique el uso de ayudas mecánicas se requerirán en origen y destino.

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

(***) 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.*

Condiciones del servicio Protocolo de admisión

- 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.

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.

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.

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 cláusulas 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.

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.

Controles de calidad por volumen, cuando el cliente remita solicitudes para control de calidad se procederá de la siguiente forma:

- De **1 a 50** se realizará el 100%
- De **51 a 100** se realizará el 60%
- De **101 a 150** se realizará el 50%
- De **151 a 500** se realizará el 20%
- De **500 a 1000** se realizará el 10%
- De **1001 o más,** se tomará una cantidad máxima de 500.

El control de calidad procederá por **una única vez** para cada envío.

Los numérales del 1 al 4 mensualmente, los 5 y 6 se recibirán trimestralmente.

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

Cordialmente,



Guillermo León Palacio Vega
Vicepresidente Comercial
Servicios Postales Nacionales S.A.S.