Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
Secretaría de Educación del Distrito

ANEXO No.1 TÉCNICO

PRESTAR LOS SERVICIOS PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO DE MENSAJERÍA EXPRESA PARA LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OCTUBRE 2023

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 3
2. ALCANCE DEL OBJETO 3
3. SERVICIOS SOLICITADOS 3
4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DETALLADAS DE LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA 4
4.1. SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA 5
4.1.1. MENSAJERÍA EXPRESA DE ENVÍOS URBANOS Y RURALES EN BOGOTÁ D.C.: Envíos Urbanos, con un peso de 0,1 a 1.000 gramos. 5
4.1.2. MENSAJERÍA EXPRESA DE ENVÍOS URBANOS Y RURALES EN MUNICIPIOS NACIONALES 5
4.1.3. MENSAJERÍA EXPRESA DE ENVÍOS URBANOS Y RURALES EN MUNICIPIOS DE DIFÍCIL ACCESO POR SUS CONDICIONES GEOGRÁFICAS O DE ORDEN PÚBLICO 5
4.1.4. TIEMPOS DE ENTREGA DE CORRESPONDENCIA 6
4.2. SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA POR MEDIO DE MENSAJEROS MOTORIZADOS 10
4.3. CENTRO DE CORRESPONDENCIA FISICA 12
5. INFORMES 17
6. PERSONAL DEL CENTRO DE CORRESPONDENCIA 18
6.1. ACTIVIDADES GENERALES DE los gestores de correspondencia 20
7. COSTOS A CARGO DEL CONTRATISTA: 21
8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 21
8.1. EFECTIVIDAD DE ENTREGA EN MENSAJERÍA FÍSICA 21
8.2. CALIDAD EN EL DILIGENCIAMIENTO Y LA DIGITALIZACIÓN DE LAS GUÍAS 22
8.3. QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE CORRESPONDENCIA 22
9. INSUMOS REQUERIDOS 22
10. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA 23
11. ANEXOS 23

1. OBJETO

PRESTAR LOS SERVICIOS PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO DE MENSAJERÍA EXPRESA PARA LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

2. ALCANCE DEL OBJETO

La Secretaría de Educación del Distrito requiere que el contratista preste el servicio de mensajería expresa en los niveles urbano y nacional, realizando el alistamiento, distribución y entrega de las comunicaciones de salida de la entidad dirigidas a la comunidad en general y las organizaciones públicas o privadas; así como realice la gestión y administración del proceso de correspondencia interna consistente en el alistamiento, distribución y entrega de las solicitudes y peticiones de entradas radicadas en las diferentes sedes de la entidad como Nivel Central, Archivo, SuperCades, Direcciones Locales de Educación, con los estándares de productividad, eficiencia y calidad.

Adicionalmente realizará las actividades de atención al usuario interno ante las consultas, solicitudes o reclamaciones que se presenten, garantizará los procesos de archivo de la documentación que soportan las actividades de correspondencia y entregará los informes de la gestión realizada en los términos de oportunidad requeridos por la entidad.

3. SERVICIOS SOLICITADOS

Los siguientes son los servicios requeridos por la Secretaría de Educación del Distrito para el desarrollo del objeto del contrato:

Cuadro No. 1. Servicios requeridos para la gestión y administración del proceso de correspondencia interna y externa de la Secretaría de Educación del Distrito

No.	Denominación del Servicio	Descripción del Servicio	**Unidad de Medida** proyectada 2023
1	Mensajería Expresa de envíos urbanos y rurales en Bogotá D.C de 0.1 a 1.000 gramos	Recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales de entre 0,1 y 1.000 gramos de peso, (envíos en bolsas plásticas de sobre y sobre con ventanilla), en zonas urbanas y rurales de Bogotá D.C.	1.450 envíos promedio mensual.

No.	Denominación del Servicio	Descripción del Servicio	Unidad de Medida proyectada 2023
2	Mensajería Expresa de envíos urbanos y rurales en municipios nacionales	Recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales de entre 0,1 y 5.000 gramos de peso, en zonas urbanas y rurales fuera de Bogotá D.C.	100 envíos promedio mensual.
3	Mensajería Expresa de envíos urbanos y rurales en municipios de difícil acceso por sus condiciones geográficas o de orden público	Recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales de entre 0,1 y 5.000 gramos de peso, en zonas urbanas y rurales nacionales de difícil acceso por sus condiciones geográficas o de orden público	10 envíos promedio mensual
4	Servicio de entrega de envíos urbanos por medio de mensajeros motorizados externos a los servicios de mensajería expresa.	Servicio de dos (2) mensajeros motorizados encargados de la entrega diaria de envíos urbanos en Bogotá D.C., principalmente a entidades de nivel Nacional y Distrital, notificaciones, mayores valores pagados, recolección, transporte y entrega de objetos postales empacados en una tula o bolsa de seguridad, desde el nivel central hacia y desde Archivo de la SED, SuperCades y Direcciones Locales de Educación.	2
5	Gestores de correspondencia física.	Servicio de dos (2) gestores encargados de la recolección, entrega, verificación y clasificación de la correspondencia física, seguimiento a toda la operación de correspondencia y de realizar los informes de la operación.	2

Fuente. Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito

Nota 1: La Secretaría de Educación del Distrito, podrá aumentar o disminuir durante la ejecución del contrato el número servicios requeridos, de conformidad con las necesidades, prioridades y/o conveniencia de la Entidad. Para lo cual el supervisor dará aviso al contratista, con el fin de realizar los ajustes solicitados. Ante cualquier modificación se mantendrán los valores ofertados por el contratista.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DETALLADAS DE LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA

4.1. SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA

A continuación, se presenta la definición de los servicios de mensajería expresa que se requieren para la ejecución del contrato de correspondencia:

4.1.1. MENSAJERÍA EXPRESA DE ENVÍOS URBANOS Y RURALES EN BOGOTÁ D.C.: Envíos Urbanos, con un peso de 0,1 a 1.000 gramos.

Correspondencia que tiene el carácter de envío urbano, la cual es validada en la Secretaría de Educación del Distrito, requiere de alistamiento final a cargo del contratista en su centro de operaciones, consistente en embolsado, asignación y pegado de guía, zonificación y posterior distribución, y posteriormente es entregada en Bogotá D.C., y retornar la respectiva prueba de entrega o devolución y la gestión dentro de los tiempos establecidos en el presente anexo.

4.1.2. MENSAJERÍA EXPRESA DE ENVÍOS URBANOS Y RURALES EN MUNICIPIOS NACIONALES

Es aquella correspondencia con destino a municipios o poblaciones ubicadas en el territorio nacional, requiere de alistamiento a cargo del contratista en su centro de operaciones, consistente en embolsado, asignación y pegado de guía, zonificación y posterior distribución, y posteriormente es entregada en la ciudad o municipio de destino, y retornar la respectiva prueba de entrega o devolución y la gestión dentro de los tiempos establecidos en el presente anexo.

4.1.3. MENSAJERÍA EXPRESA DE ENVÍOS URBANOS Y RURALES EN MUNICIPIOS DE DIFÍCIL ACCESO POR SUS CONDICIONES GEOGRÁFICAS O DE ORDEN PÚBLICO

Es aquella correspondencia con destino a municipios o poblaciones ubicadas en el territorio nacional, de difícil acceso[1] por sus condiciones geográficas o de orden público. Corresponden a municipios o poblaciones ubicadas en el territorio nacional, que no se encuentran en la matriz de destinos nacionales de la empresa de mensajería seleccionada para prestar el servicio, el cual debe ser adjunto dentro de la propuesta. Requiere de alistamiento final a cargo del contratista en su centro de operaciones, consistente en embolsado, asignación y pegado de guía, zonificación y posterior distribución, y posteriormente es entregada en la ciudad o municipio de destino, y retornar la respectiva prueba de entrega o devolución y la gestión dentro de los tiempos establecidos en el presente anexo.

[1] Estarán definidas como zonas de difícil acceso los Departamentos, los municipios, corregimientos, localidades y caseríos donde no exista acceso por vía, terrestre desde y hacia el interior del país o donde la única vía de acceso sea la aérea, lo cual debe ser certificado por el Gobernador o alcalde del respectivo ente territorial y avalado por el Ministerio de Transporte indistintamente si comprende la zona rural o urbana de conformidad con la ley y considerando una de las siguientes situaciones:
1. Que sea necesaria la utilización habitual de dos o más medios de transporte para un desplazamiento hasta el perímetro urbano.
2. Que no existan vías de comunicación que permitan el tránsito motorizado durante la mayor parte del año lectivo.
3. Que la prestación del servicio público de transporte terrestre, fluvial o marítimo tenga una sola frecuencia, ida o vuelta, diaria.
Decreto Único Reglamentario 1075 de 2015.

El proceso de gestión de correspondencia para los envíos de mensajería expresa, inicia con la recepción de los documentos por parte de los gestores entregado por las dependencias del nivel central, o la recepción de los documentos en los demás puntos de atención de la Secretaría de Educación del Distrito por parte de los motorizados a través de tulas o bolsas de seguridad. Este proceso continúa con la verificación de los documentos por parte del personal del centro de correspondencia de la SED, y la elaboración de una planilla diaria de entrega a la empresa contratista con los documentos de salida para su posterior alistamiento en la sede del contratista y el envío correspondiente teniendo en cuenta el peso de cada documento, si la correspondencia es urbana, nacional, en zonas cubiertas o por fuera de cobertura.

La empresa contratista deberá realizar la recolección de esta correspondencia en la sede central de la Secretaría de Educación del Distrito y en los puntos de atención de la Secretaría en caso de requerirse y previo agendamiento por parte de los gestores de correspondencia del contrato. Esta recolección deberá hacerse entre las 4 y 5 PM, con el fin de que el centro de correspondencia pueda preparar la relación de los radicados a entregar.

Las solicitudes de gestión de correspondencia física podrán provenir de los buzones electrónicos establecidos para este fin, los cuales serán remitidos de la misma forma a los gestores de correspondencia para que este realice la gestión, clasificación y distribución de dichos documentos para su respectiva entrega en los tiempos establecidos en el presente anexo.

4.1.4. TIEMPOS DE ENTREGA DE CORRESPONDENCIA

Los tiempos mínimos fijados para la distribución de los documentos se cuentan a partir del siguiente día de entrega de la documentación por parte de la Secretaría de Educación del Distrito. El contratista debe realizar en este tiempo las actividades de alistamiento (doblar, grapar, digitar y digitalizar en la SED) asignar guía, zonificar y distribuir (en la sede propia). En caso de alguna contingencia la gestión se hará en la sede del proveedor.

Cuadro 2. Indicadores de tiempo de entrega de correspondencia

Denominación del Servicio	Descripción del Servicio	Tiempo de la 1ª visita o mínimo de entrega	Tiempo de la 2ª visita o máximo de entrega	Tiempo de entrega con causal de devolución
Mensajería Expresa de envíos urbanos y rurales en Bogotá D.C.	Recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales en zonas urbanas y rurales de Bogotá D.C.	Un (1) día hábil	Tres (3) días hábiles	Cuatro (4) Días Hábiles

Denominación del Servicio	Descripción del Servicio	Tiempo de la 1ª visita o mínimo de entrega	Tiempo de la 2ª visita o máximo de entrega	Tiempo de entrega con causal de devolución
Mensajería Expresa de envíos urbanos y rurales en municipios nacionales	Recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales, en zonas urbanas y rurales de cobertura nacional.	Dos (2) días hábiles	Cuatro (4) días hábiles	Seis (6) Días Hábiles

NOTA: Cuando se trate de citaciones o notificaciones por aviso los tiempos de entrega no podrán sobrepasar lo indicado en la normatividad vigente es decir (5) días hábiles.

4.1.5. TELEMERCADEO

4.1.5.1. De no ser posible la entrega del oficio al destinatario en la primera oportunidad, el operador a cargo debe realizar contacto telefónico para la confirmación y/o actualización de los datos y en caso de conseguir la dirección correcta o conocer el horario en el que se encuentra el ciudadano en su residencia al 100% de la correspondencia devuelta y posteriormente deberá realizar un segundo intento de entrega a todas las comunicaciones que no haya logrado entregar. Lo anterior, siempre y cuando la Secretaría de Educación del Distrito registre en la comunicación un teléfono de confirmación, o la empresa de mensajería tenga la posibilidad de confirmar la información con la ayuda de bases de datos o directorios telefónicos, de lo contrario se realizará el segundo intento de entrega sin las actividades de telemercadeo.

4.1.5.2. La Secretaría de Educación del Distrito autoriza a la empresa contratista a realizar la debida actualización de datos cuando en la labor de telemercadeo se corrija la dirección de entrega y se complete o se cambie la dirección inicial. Se cobrará el valor de reenvió según lo establecido para los servicios de mensajería cotizados, siempre y cuando se genere la entrega efectiva del documento. Si no se logra la entrega del documento, se registra como devolución y no realizará el cobro de una segunda guía.

4.1.5.3. En caso de no ser posible la comunicación telefónica o vía celular, se procede a verificar la dirección a través de las bases de datos o registro de direcciones a que tenga acceso el contratista, páginas WEB, tales como base de datos de colegios distritales y privados remitida por la Secretaría de Educación del Distrito, directorios telefónicos y otras posibles opciones, con el propósito de minimizar la causal de devolución y lograr la entrega efectiva de la correspondencia.

Nota: La labor de telemercadeo que resulte efectiva para reenvió y entrega efectiva se debe relacionar en las bases de datos establecidas para el control correspondiente y el cobro respectivo.

4.1.5.4. Sólo se aceptarán las siguientes inconsistencias y/o causales de devolución, luego de la labor previa de Confirmación Telefónica o Telemercadeo y de la realización de los dos (2) intentos de entrega según los plazos estipulados:

a. **Desconocido.** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifestó no conocer al usuario destinatario.
b. **Rehusado.** Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.
c. **No reside**. Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifestó que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el usuario destinatario ha fallecido.
d. **No reclamado.** Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el Artículo 9° de la Resolución 3095 de 2011 y pasados los términos allí establecidos, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador.
e. **Dirección errada**. Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.
f. **Fuerza Mayor – Caso Fortuito**. Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor o caso fortuito.
g. **Otros**. Los demás motivos que contemplen en sus reglamentos y que estén debidamente aprobados por la autoridad competente.

Nota: Se aceptarán causales diferentes de las mencionadas siempre y cuando éstas no dependan de la oportunidad en la gestión de entrega (Por ejemplo: destinatario fallecido, predio desocupado, predio en construcción o en obra).

4.1.5.5. La correspondencia que finalmente resulte en estado de devolución luego de los (2) dos intentos de entrega, deberá remitirse físicamente a la Secretaría de Educación del Distrito dentro de los tiempos establecidos en el cuadro No.2, con la guía física o prueba de intento de entrega o distribución en donde se registre de forma clara y legible la causal de devolución correspondiente, la novedad donde se registraron los eventos para cada uno de los dos (2) intentos de entrega, así como las fechas y horas de cada intento, y la información adicional si se requiere (por ejemplo: descripción del predio con detalle de inconsistencia en dirección acompañada de registro fotográfico digital que evidencie la causal de devolución), a su vez, la gestión realizada para el telemercadeo por cada oficio.
El contratista también deberá remitir de manera digital la relación de la correspondencia con la información del radicado, número de guía, destinatario, y la gestión realizada por cada envío.

4.1.5.6. Una vez el gestor de correspondencia reciba los documentos físicos de la central de operaciones del contratista y el informe respectivo, registrará los documentos por concepto de devolución en la planilla: “Devolución de Correspondencia de Salida a las dependencias del Nivel central”, o, “Devolución de Correspondencia de Salida a las Direcciones Locales de Educación”; imprimirá las correspondientes planillas por dependencias, y continuará con el proceso de devolución.

A continuación, se relacionan los criterios que debe tener en cuenta el contratista para la gestión de los servicios de mensajería expresa:

a. Los tiempos mínimos fijados para la distribución de los documentos se cuentan a partir del siguiente día en que la documentación sea entregada por parte de la Secretaría de Educación del Distrito.
b. El contratista suministrará a la SED el acceso a una plataforma de consulta en la que se refleje el estado de los envíos y en caso de haber finalizado el envío, la digitalización de las guías, garantizando la visualización nítida de guías escaneadas y la información debidamente diligenciada y completa del envío. Este servicio no tendrá costo para la entidad contratante.
c. El contratista pondrá a disposición de la Secretaría de Educación del Distrito, las pruebas de entrega o devolución de los envíos urbano y nacional, mediante un servicio WEB, integrado con el Sistema de Gestión Documental y Archivo SIGA actual, como imagen escaneada en formato PDF, a más tardar al siguiente día hábil de los términos indicados en el presente anexo.
d. Si se requiere de una prueba de entrega del mismo año o años anteriores, la Secretaría de Educación del Distrito se reserva el derecho de solicitar guías originales y/o certificaciones de estas. Principalmente, para efectos de respuestas al Ministerio Público, tribunales, juzgados, fiscalías y otros organismos u entes de supervisión y control.
e. En los casos en que el motivo de devolución sea por cierre definitivo, se debe diligenciar un formato en el cual informará al ciudadano el día que fue realizada la visita, la hora y la observación pertinente de conocimiento.
f. Las guías urbanas y/o nacionales deben contener como requisitos mínimos los siguientes de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1369 de 2009:

- Nombre completo del destinatario.
- Dirección completa para entrega registrada físicamente en cada comunicación oficial, incluyendo el nombre del barrio, conjunto residencial, torre y No. de casa o apartamento.
- Municipio de entrega.
- Teléfono, si la comunicación física lo tiene o se confirma.
- Número de radicado de salida de aplicativo de correspondencia registrado físicamente al costado superior derecho de cada comunicación oficial o citación o notificación expedida.
- Número de orden de servicio, producción o despacho al que corresponde la guía.
- Número consecutivo de la guía.
- Identificación del nombre del contratista y su respectivo NIT.
- Número de registro como operador postal vigente otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o número de licencia.
- Zona postal.
- Peso del envío en gramos.
- Debe aparecer el nombre legible de la Secretaría de Educación del Distrito y el nombre de la dependencia como remitente.
- Fecha de orden de servicio.
- Fecha y hora de recepción efectiva de cada envío.
- Nombre claro, cedula y firma del receptor de cada envío.
- Sello de empresa o entidad y número de cédula de ciudadanía o número de placa identificativa del vigilante si se trata de edificios, conjuntos o similares.

- Para el caso de devoluciones: identificación numérica o alfabética clara de cada causal, con la descripción en lo posible al respaldo o reverso de cada guía, del significado de cada número o letra con que se identifique cada devolución. Todos estos datos con el fin de garantizar la entrega al destinatario.

g. El cargue de la evidencia de entrega en la plataforma destinada para ello, deberá realizarse a más tardar un día hábil posterior a la fecha de entrega del oficio.
h. La guía de entrega cargada en el aplicativo deberá obligatoriamente tener los logos de la empresa contratista y los requerimientos mencionados en el punto f. indistintamente del tipo de envío físico.
i. El contratista deberá informar a la Secretaría de Educación de Distrito de la devolución de los documentos que no pudieron entregarse, mediante la entrega de las guías físicas devueltas en los tiempos establecidos en el Cuadro No. 2 de este anexo, durante los recorridos de reparto de la correspondencia y/o por correo electrónico si éste fue el canal de la solicitud.
j. El contratista dará cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el presente Anexo técnico.
k. La empresa contratista deberá corregir de manera inmediata los errores identificados durante la revisión de envíos, devoluciones u otras actividades correspondientes a su gestión, en las que se haya identificado fallas y deberá notificar a la supervisión del contrato sobre su subsanación.
l. Cuando se trate de citaciones esta debe ser entregada de forma personal al destinatario descrito en la guía.

4.2. SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA POR MEDIO DE MENSAJEROS MOTORIZADOS

4.2.1. Es el servicio de tiempo completo de dos (2) mensajeros motorizados con licencia de conducir tipo B2 vigente, moto modelo 2020 en adelante y conocimientos básicos en ofimática (Word, Excel, correo electrónico de Office), para el reparto de correspondencia o paquetes, entrega y recolección de insumos y documentación urgente necesaria para la ejecución de las actividades misionales de la entidad, gestión de correos electrónicos en caso de requerirse el servicio y la gestión de aquella correspondencia que requiere ser entregada de forma prioritaria o para destinatarios judiciales y entidades estatales tales como: Procuraduría General de la Nación, Personería Distrital, Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretarías Distritales, Juzgados, Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Fiscalía General de la Nación, Fiscalías delegadas, Ministerio de Educación, Gobernación de Cundinamarca, Secretaría de Hacienda Distrital, Fiduciaria La Previsora, ATENEA, entre otras, por tratarse de respuestas a tutelas, información requerida para adelantar procesos judiciales, o requerimientos de interés general o particular, que tienen términos perentorios de cumplimiento específico, para entrega en las zonas norte, centro, sur o CAN principalmente.

4.2.2. Estos mensajeros estarán a disposición permanente y exclusiva de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito, en el horario acordado con el supervisor del contrato o profesional de la OSC, sin sobrepasar la jornada laboral establecida por la ley colombiana.

4.2.3. Las comunicaciones gestionadas por los motorizados, las recibe el centro de correspondencia de manera física, a través del correo electrónico, o por solicitud directa de los funcionarios de la Secretaría en la unidad de correspondencia. La asignación, recepción, control y reporte de estos envíos estará a cargo

de la empresa contratista, quien se encargará de garantizar que se cumpla con la entrega de los documentos el mismo día.

4.2.4. La correspondencia que sea asignada a los motorizados deberá ser registrada en la plataforma del contratista para su correspondiente distribución y seguimiento.

4.2.5. Los acuses de recibo de los diferentes destinatarios en los recorridos de los motorizados serán entregados en el centro de correspondencia el mismo día en que se realiza la gestión, en ninguna circunstancia se permitirá que la correspondencia enviada, devuelta o pendiente de gestión, repose en un lugar diferente a las instalaciones del Nivel Central de la Secretaría. Esto permitirá realizar la verificación, digitalización y posterior cargue en el sistema de correspondencia vigente por la Secretaría de Educación del Distrito en formato (PDF), así como facilitar su disposición para futuras solicitudes de pruebas de entrega y consultas. Los documentos físicos serán devueltos a cada dependencia por el gestor de correspondencia dentro del siguiente día hábil.

4.2.6. Las devoluciones de entregas urbanas que se ocasionen por inconsistencias en el número de proceso o del expediente en tribunales o fiscalías, entre otros, o por falta de anexos, anexos foliados erróneamente, o por otros motivos justificados, deberán entregarse a la dependencia remitente, mediante formato de devolución expedido por el contratista. Cada oficio deberá tener su formato de devolución, digitalizarse y cargarse en el sistema de correspondencia vigente por parte de los mismos motorizados o en su defecto por los gestores de correspondencia.

4.2.7. El servicio de mensajería expresa entre los puntos de atención de la Secretaría de Educación del Distrito a través de tulas o bolsas de seguridad se prestará de la siguiente manera:

4.2.7.1. La prestación del servicio de entrega y recolección de correspondencia de entrada, internos y salida entre el Nivel Central y los 25 puntos de atención de la Secretaría de Educación distribuidos de la siguiente manera: 18 Direcciones Locales de Educación, (5) Super Cades, Personería, la sede de Archivo de la SED y el punto de atención Rosa Zárate.

4.2.7.2. Para garantizar la seguridad de la información la SED requiere que la empresa contratista transporte mediante los motorizados la correspondencia en tulas o bolsas de seguridad de lona, plástico u otro material impermeable sellado con precintos, las cuales serán suministradas por el contratista.

4.2.7.3. La programación de este servicio se realizará diariamente acorde a las solicitudes realizadas por los puntos de atención de la SED. La supervisión informará al contratista hasta las 17:00 horas del día anterior la cantidad de servicios y los puntos en los cuales se requiere recoger y/o entregar la correspondencia.

4.2.7.4. La empresa contratista realizará la programación de la recolección de los servicios solicitados y se la comunicará a la supervisión de la SED. Por su parte, la SED informará a los puntos de atención los horarios en los que será recogida y entregada la correspondencia por parte del proveedor.

4.2.7.5. En el momento del arribo del mensajero al punto de recolección de la correspondencia, un funcionario o contratista de la SED depositará la correspondencia en la tula o bolsa de seguridad, cerrará el precinto y diligenciará la guía.

4.2.7.6. En el momento del arribo del mensajero al punto de entrega de la correspondencia en las Direcciones Locales, puntos de archivo y Supercades, un funcionario o contratista de la SED, verificará la integridad del precinto y que coincida con el número de la guía. Así mismo, en caso de encontrarse conforme deberá firmar la guía y la planilla de entrega de documentos.

Nota: La ubicación de las diferentes sedes de la entidad se registra en el ANEXO No. 2 de este documento

4.2.7.7. Los horarios, puntos de atención, ubicación o frecuencia de recolección en cada punto, pueden variar según las necesidades del servicio y la distancia entre el punto de atención y el nivel central de la Secretaría de Educación.

4.2.7.8. En caso de presentar algún daño y/o existan demoras o ausencias en los recorridos de distribución de tulas o bolsas de seguridad, la empresa contratista informará la novedad al supervisor del contrato o a quien designe la Secretaría de Educación del Distrito.

4.2.8. El contratista suministrará los medios de comunicación celular a los motorizados, así como a los gestores de correspondencia y garantizará su funcionamiento continuo durante todo el contrato.

4.2.9. Los equipos de telefonía celular que suministre el contratista deberán ser de gama media y contarán con la recarga oportuna de datos y minutos suficientes para garantizar la comunicación, de tal forma que se tenga contacto permanente en caso de requerirse entregas urgentes o se presente alguna novedad en los intentos de entrega de correspondencia urbana. En caso de que se realicen cambios en las líneas telefónicas suministradas, deberá informarse el número de contacto asignado a la supervisión oportunamente.

4.2.10. De conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 410 de 2009; el Código Nacional de Tránsito (Ley 769 de 2002; artículo 27); y el Decreto 1076 de 2015 (artículo 2.2.5.1.8.3); el contratista deberá remitir al supervisor del contrato, previo a la suscripción del acta de inicio, la certificación de revisión técnomecanica de la totalidad de las motos puestas a disposición de la SED y se obliga a usarlos sólo si estos se encuentran en perfecto estado y reúnen las condiciones de calidad e idoneidad técnica para desarrollar el objeto del contrato. En caso de existir algún inconveniente de tránsito, movilidad o los motorizados asignados a esta labor, tengan alguna dificultad para realizar los envíos, el contratista deberá encargarse de garantizar la prestación de este servicio y la disponibilidad de los dos (2) motorizados.

4.2.11. Los gastos correspondientes a la gasolina, parqueaderos, papelería, y demás gastos necesarios para realizar las entregas de correspondencia estarán a cargo de la empresa contratista, y en ningún caso podrán ser asumidas por el motorizado ni la SED.

4.3. CENTRO DE CORRESPONDENCIA FISICA

4.3.1. Estará compuesto por, dos (2) gestores de correspondencia y dos (2) motorizados.

4.3.2. Las actividades que deberá realizar el centro de correspondencia física incluyen las actividades la de los gestores de correspondencia descritas en el punto 6.1 de este anexo, y de los (2) mensajeros motorizados, igualmente descritos en el punto 4.2, las cuales no los eximen de las demás funciones mencionadas en el contrato o asignadas para el cumplimiento del objeto de este.

4.3.2.1. RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y ALISTAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA DE ENTRADA

El gestor de reparto interno encargado deberá organizar y clasificar por dependencias la correspondencia recibida y radicada en las ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano para posteriormente realizar el reparto a las dependencias cumpliendo con la siguiente metodología:

Descargar del aplicativo de correspondencia vigente las planillas de recorrido de reparto de correspondencia por dependencia e imprimirlas

Recibir, verificar y marcar sobre las planillas impresas, la coincidencia de los documentos físicos contra los reportes de recorridos del aplicativo de correspondencia

Alistar los radicados por dependencia de acuerdo con el consecutivo numérico del radicado generado por el aplicativo de correspondencia de la entidad.

Sellar las planillas para entrega con fecha, hora y nombre del gestor de correspondencia responsable de la entrega y recepción de documentos en cada dependencia.

Alistar con cauchos o ganchos mariposa los documentos recibidos para entrega a cada dependencia.

Informar al supervisor o a la persona de apoyo de la supervisión en la Secretaría de Educación del Distrito las inconsistencias presentadas, para dar solución inmediata.

En caso de requerirse la entrega urgente de documentación de entrada, el radicador de la ventanilla de la Oficina de Servicio al Ciudadano, antes del recorrido normal deberá registrar los documentos en la planilla de oficios de entrega *urgente* tales como tutelas, o notificaciones o citaciones urgentes, o invitaciones prioritarias o urgentes y los entregará al gestor de correspondencia de reparto interno quien deberá entregar, con carácter urgente, a más tardar a los quince (15) minutos de recibidos los documentos en la Unidad de Correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano, a la dependencia correspondiente. Las tutelas se entregarán a la Oficina Asesora Jurídica o al Fondo Prestacional, según corresponda por competencia o a las dependencias que le informe posteriormente la Secretaría de Educación del Distrito alcontratista seleccionado.

Este trámite se efectuará en los recorridos diarios programados por el supervisor del contrato, con el cumplimiento de tiempos promedio de entrega de cuatro (4) horas hábiles para el nivel central y un (1) día hábil para los otros puntos de atención, contados a partir del recibo del documento en cada ventanilla, hasta que es entregado a cada destinatario en las dependencias.

El gestor de reparto encargado deberá entregar la documentación a los funcionariosresponsables de correspondencia de cada dependencia en los horarios establecidos por el procedimiento de correspondencia vigente.

El original de cada planilla lo recibirá cada dependencia destinataria y la copia debidamente firmada por el funcionario (primer nombre y apellido claro, fecha y hora de recibido) con acuse de recibo, se asignará para archivo de gestión e histórico en la Oficina de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las series y subseries de la Tabla de Retención Documental. En caso de cualquier anomalía en el recibo de la correspondencia, los gestores de correspondencia deberán de informar al supervisor del contrato y/o profesional de apoyo a la supervisión.

En ninguna circunstancia deberá dejarse correspondencia si no se obtiene el acuse de recibido de manera inmediata.

Los gestores de correspondencia deberán recibir la correspondencia generada por cada dependencia, tanto radicaciones internas, redireccionamientos, como la correspondencia externa (envíos urbanos Bogotá, envíos nacionales o comunicaciones internas entre dependencias) durante los recorridos establecidos en el procedimiento de correspondencia de salida y entrada, o de acuerdo con las necesidades de la operación.

En cada recorrido siguiente, los gestores de correspondencia deberán:

1. Recibir la correspondencia oficios que le sean entregados para redireccionamiento, de los responsables en las distintas dependencias.
2. Firmar la correspondiente planilla de recorrido del aplicativo de correspondencia en señal de recibido del oficio registrando su sello personal, con fecha y hora de recibido y relacionarlo en la planilla: “Control de Redireccionamientos de los Documentos de Entradae Internos”, que reposa en la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría deEducación del Distrito.
3. Registrar la correspondencia para redireccionamiento, con el detalle requerido de número de radicado que se requiere asignar a la dependencia correspondiente,
4. Entregar al final de la mañana y al final de la tarde, al secretario de la Oficina de Servicioal Ciudadano, quien deberá registrar la fecha y hora en que recibe los oficios para redireccionamiento, firmando en señal de recibido.

Al finalizar cada uno de los recorridos de reparto de correspondencia de entrada, los gestores de correspondencia deberá seleccionar y separar las comunicaciones internas entre dependencias (y comunicación interna remisoria cuando existan) y los redireccionamientos de radicados de entrada, con el fin de relacionarlos para entrega a la dependencia destinataria mediante las planillas “Traslado de Documentos internos y externos en el nivel central” o “Traslado de documentos de entrada e internos a las Direcciones Locales de Educación” donde se realizará el registro de la siguiente información:

- Relación de oficios internos entre dependencias a entregar en cada piso, con el detalle denúmero de radicado de aplicativo de correspondencia vigente;
- Código de la dependencia remitente
- Código de la dependencia de destino
- Cantidad de Folios
- Cantidad de Anexos
- Nombre y apellido de los gestores de correspondencia que hace la entrega
- Fecha y número de recorrido.

Los gestores de correspondencia deberán cotejar la información reportada por las dependencias en la planilla contra los radicados recibidos durante el recorrido, validando que el número de radicado, anexos y la información del destinatario se encuentre correctamente diligenciada, incluidos la dirección y firma autorizada, cumpliendo con los lineamientos de calidad establecidos por la entidad.

4.3.2.2. VERIFICACIÓN Y DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA FISICA DE SALIDA

Los Gestores de correspondencia organizaran toda la correspondencia de salida registrando el nombre y código de la dependencia, número de radicado, tipo de envío (urbano, o nacional), y ciudad de destino.

Los Gestores de correspondencia despachará esta documentación con los soportes correspondientes para la generación de las guías en el centro de operaciones del contratista y continuar con el proceso de distribución.

Los envíos urbanos serán gestionados por los motorizados los cuales deberán ser entregados al destinatario final con la copia del oficio remisorio, donde se dejará constancia del acuse de recibo y se retornará a la Secretaría de Educación del Distrito para continuar con el proceso de entrega a la dependencia remitente.

4.3.2.2.1. Los gestores de correspondencia además de las anteriores actividades deben tener en cuenta las siguientes:

Atención telefónica y presencial a los usuarios internos de la SED, frente a las consultas o requerimientos de actividades relacionadas con la gestión de correspondencia.

Recibir devoluciones físicas e informes de la central de operaciones del contratista. En caso de inconsistencias en las guías de devolución recibidas, reportarlas para verificación ante la empresa contratista.

Notificar por correo electrónico diariamente a las dependencias, la correspondencia devuelta y el motivo de devolución de cada radicado.

Generar y entregar las planillas de devoluciones impresas y con la documentación física a los gestores para su correspondiente entrega a las áreas.

Digitalizar los acuses de recibos o evidencias de devolución de documentos dirigidos a entes de control, gestionados por los motorizados y adjuntarlos al sistema de correspondencia vigente.

Realizar la digitalización de todas las planillas utilizadas para la entrega de la correspondencia en el nivel central y local y organizarlas electrónicamente de acuerdo a las series y subseries de la tabla de retención documental.

Recibir diariamente la correspondencia de salida generada en las dependencias de la SED, clasificarla y gestionarla de acuerdo con el tipo de envío y a los protocolos y procedimientos establecidos para tal fin.

Verificar el contenido de cada una de las planillas frente al físico de las comunicaciones internas, de entrada y salidas recibidas para y por cada una de las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito, así como la información del destinatario y las firmas autorizadas en las comunicaciones oficiales.

Verificar que los documentos físicos enunciados en las planillas de entrega se encuentren radicados y correspondan a la fecha de recibo.

Revisar la correspondencia recibida en cada una de las tulas enviadas por los puntos de atención de la SED, verificando el contenido de cada una de las planillas frente al físico de las comunicaciones internas, de entrada y salidas recibidas.

Verificar y garantizar el adecuado diligenciamiento de las planillas de control utilizadas para la entrega de correspondencia hacia las dependencias del nivel central y local.

Controlar, registrar y archivar la entrega de las planillas de los envíos urbanos, internos, devoluciones y de recorridos de correspondencia de entrada, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental.

Prestar los servicios de manera permanente en el horario laboral establecido por el supervisor del contrato, sin exceder lo permitido por la legislación laboral colombiana.

4.3.3. ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN GENERADA EN LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

Las planillas utilizadas en los procesos de distribución y entrega de la correspondencia externa de la Secretaría de Educación del Distrito deberán estar debidamente foliadas, encarpetadas, rotuladas, diligenciadas y archivadas (máximo 200 folios por carpeta) por los gestores de correspondencia; de acuerdo con las series y subseries en Tabla de Retención Documental que será explicada por la entidad en detalle al personal del contratista seleccionado durante la primera semana de ejecución del contrato.

Mensualmente, el contratista deberá entregar el inventario documental de todas las comunicaciones archivadas al supervisor del contrato y/o funcionario designado de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito. Lo anterior dando cumplimiento a lo establecido en la circular 001_2022, de la Dirección de Servicios Administrativos.

5. INFORMES

La empresa contratista deberá entregar con la periodicidad (diaria, semanal y mensual) los informes de seguimiento para los diferentes servicios

a. Envíos físicos; con el detalle de los intentos de entrega, el resultado de la gestión, las actividades de telemercadeo, los reenvíos, la causa de devolución, el número de guía y las demás que sean requeridas por la supervisión del contrato.

b. Comunicaciones gestionadas por los motorizados; con el detalle de los intentos de entrega, el resultado de la gestión, la causa de devolución, el número de guía y las demás que sean requeridas por la supervisión del contrato.

c. Informe del centro de correspondencia; con el detalle del cumplimiento de los horarios, actividades realizadas por los gestores de correspondencia, volumen de documentos gestionados, novedades, actividades pendientes y las demás que sean requeridas por la supervisión del contrato.

Los gestores de correspondencia informaran las características de los datos requeridos y el formato en que se debe remitir dicho informe. Sin embargo, el informe deberá contener y relacionar la siguiente información mínima:

1. Número de radicado de salida de la entidad
2. Fecha del documento
3. Fecha de recibo de la correspondencia
4. Fecha de despacho de la correspondencia
5. Fecha de entrega de la correspondencia
6. Nombre del destinatario

7. Entidad, empresa o colegio
8. Dirección de entrega
9. Teléfono
10. Ciudad de destino
11. Departamento de destino
12. Dependencia del remitente
13. Firma autorizada
14. Naturaleza jurídica (persona natural / jurídica)
15. Identificación del envío (recomendado, citación, notificación, especial o nacional)
16. Tipo de envío (urbano o nacional)
17. Número de guía, orden de servicio asignada y el estado en el que se encuentra (distribución, entregado, devuelto 1 intento, telemercadeo, devuelto 2 intento).
18. Estado del envío
19. Gestión de telemercadeo
20. Especificar si corresponde a un reenvío
21. Dirección actualizada en las labores de telemercadeo (si aplica)

Al finalizar del mes, la empresa contratista deberá entregar al supervisor en un dispositivo digital de almacenamiento, los documentos, correos y publicaciones que, en desarrollo de este, se hayan producido. Igualmente, todos los archivos en PDF, que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones para soportar los informes parciales y el informe final de gestión.

6. PERSONAL DEL CENTRO DE CORRESPONDENCIA

Cuadro 3. Recurso Humano requerido para la gestión y administración del proceso de correspondencia física externa de la Secretaría de Educación del Distrito

No.	Denominación	Perfil	Descripción de la necesidad
	Dos (2) Gestores de correspondencia	**Formación académica:** Tecnólogo y/o estudiante a partir del 6 semestre de educación profesional en carreras administrativas **Experiencia Laboral:** Mínimo 2 años de experiencia en labores administrativas, gestión de correspondencia o labores secretariales.	Encargados de la recolección, verificación y clasificación de la correspondencia física, del proceso de alistamiento, zonificación y posterior distribución de las comunicaciones oficiales de la entidad. Recepción y verificación de la documentación transportada en las tulas o bolsas de seguridad desde y hacia los puntos de atención de la SED. Recepción de la correspondencia entregada presencialmente por los funcionarios de la SED, notificación de las devoluciones a las

No.	Denominación	Perfil	Descripción de la necesidad
			dependencias de la Secretaría, y a la supervisión. Recibirán y gestionarán las solicitudes realizadas por los funcionarios de la SED frente a la gestión de correspondencia. Alistarán las rutas y velará por el correcto cumplimiento de las actividades de los mensajeros motorizados y los recorridos de las tulas o bolsas de seguridad entre los puntos de atención de la SED, asegurando una gestión oportuna y el cumplimiento de lo establecido en el anexo técnico en lo que respecta a la operación. Realizarán seguimiento a toda la operación de correspondencia física, encargados de realizar informes de la operación y del contrato, al igual que dar respuesta a las solicitudes de evidencia de envío o entrega de la documentación,
2	Dos (2) motorizados	**Formación académica:** Bachiller **Experiencia Laboral:** Mínimo (2) años de experiencia en labores administrativas, gestión de correspondencia o labores secretariales	

Fuente. Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito

NOTA 1: La Secretaría de Educación del Distrito se reserva el derecho de verificar o solicitar los documentos y aclaraciones que considere convenientes, relacionadas con la acreditación de los perfiles requeridos.

NOTA 2: De acuerdo con el objeto contractual y de las actividades a desarrollar, técnicamente ES viable la posibilidad de incluir como obligación del contratista, vincular o contratar para la ejecución del respectivo

contrato a personas naturales vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad, con edad para trabajar, beneficiarias de procesos de formación para el trabajo adelantados por las entidades y organismos del Distrito Capital, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.2 y s.s. del artículo 13 del Decreto 380 de 2015. Así mismo, en virtud de lo dispuesto en el en el Decreto Distrital 332 de 2020, es viable técnicamente vincular mujeres en el contrato derivado del presente proceso de selección, y, por ende, el contratista seleccionado deberá vincular al menos el 16,6% de mujeres en el equipo humano.

6.1. ACTIVIDADES GENERALES DE LOS GESTORES DE CORRESPONDENCIA

6.1.1. Retroalimentar mensajeros motorizados sobre las condiciones técnicas que surjan durante la ejecución del contrato o las debilidades que se presenten.
6.1.2. Realizar la recepción, clasificación, alistamiento y envío de la correspondencia para distribución por medio personal, urbano y nacional, recibidos de las dependencias del Nivel Central, de las Direcciones Locales de Educación (DILE´s.) y SuperCades.
6.1.3. Preparar y asignar las rutas que realizan los motorizados de la SED y revisar el cumplimiento de estas entregas en los tiempos establecidos en el presente anexo, a través de una constante comunicación con los motorizados y seguimiento a su labor.
6.1.4. Validar el registro en el sistema destinado por la entidad para tal fin, de los recorridos realizados por los mensajeros motorizados, los documentos entregados a través de las tulas en los puntos de atención, la gestión de los envíos de mensajería expresa, y las demás relacionadas con el cumplimiento del objeto del contrato de correspondencia.
6.1.5. Presentar los informes requeridos sobre el número de envíos, correspondencia enviada por motorizados, destinos, dirección de entrega, tipos de servicio, recibos, seguimiento de la ejecución, canales y estadísticas o cualquier información relativa a la prestación del servicio que le solicite el supervisor del contrato designado por la SED o su personal de apoyo.
6.1.6. Generar y remitir al supervisor del contrato y/o apoyo a la supervisión el reporte mensual de facturación del contrato (informe de gestión, soporte de factura, prefectura y factura, y los demás que sean requeridos como soporte para el pago)
6.1.7. Generar los indicadores de efectividad de entrega de correspondencia y de los diferentes acuerdos de niveles de servicio (ANS) cumplimiento de los tiempos de entrega semanal y mensualmente o cuando se requiera para la validación y aprobación por parte de la supervisión del contrato.
6.1.8. Apoyar a la Oficina de Servicio al Ciudadano en las demás actividades inherentes al cumplimiento del objeto contractual.

NOTA 1: La Secretaría de Educación del Distrito, podrá aumentar o disminuir durante la ejecución del contrato, el número de personas y servicios requeridos, de conformidad con las necesidades, prioridades y/o conveniencia de la Entidad. Para lo cual el supervisor dará aviso al contratista, con el fin de realizar los ajustes solicitados.

NOTA 2: El contratista seleccionado se obliga con la Secretaría de Educación del Distrito a suministrar el personal requerido en el presente ANEXO TÉCNICO, a más tardar el cuarto (4) día hábil antes de iniciar la ejecución del respectivo contrato y debe contar con las respectivas afiliaciones, exámenes de ingreso y firma de contrato con la empresa desde el primer día de inicio del contrato con la Secretaría de Educación.

NOTA 3: Cuando el Supervisor asignado por la SED solicite reemplazar el personal por falencias en el comportamiento del recurso humano del contratista, éste deberá reemplazar el personal suministrado con el cumplimiento de perfil descrito en el ANEXO TÉCNICO, a más tardar el quinto (5) día hábil de efectuada la solicitud. Para lo cual deberá allegar la documentación que acredite el perfil requerido en este documento,

hoja de vida, copia de la cédula, certificaciones laborales y certificaciones de estudio para validación del apoyo a la supervisión. En caso de incumplimiento de las condiciones para realizar los reemplazos se iniciará el proceso de imposición de multas establecido en el Numeral 12 del Estudio Previo y 4.4. de la Invitación Pública.

NOTA 4: Si el contratista opta por realizar cambios de personal unilateralmente, deberá informar al Supervisor de la SED por escrito, cinco (5) días hábiles antes, y allegar la documentación que soporta el cumplimiento del perfil del personal entrante, con el fin de validar su cumplimiento.

NOTA 5: Cuando el personal se ausente por incapacidades, vacaciones, retiros, renuncias, entre otros, el contratista deberá reemplazar al personal ausente, desde el primer día, con una persona que cumpla con el perfil de estudios y experiencia laboral, con el fin de garantizar la operación en la Secretaría de Educación del Distrito. No se puede reemplazar el personal con alguien del equipo de trabajo, se debe garantizar la misma cantidad de contratistas para la continuidad de la operación de correspondencia de salida física de la SED.

NOTA 6: En todos los casos el contratista deberá contar con el aval del supervisor de la SED para la vinculación del personal que prestará servicios relacionados con el cumplimiento del objeto contractual.

NOTA 7: Dos días hábiles antes de iniciar el contrato, la empresa contratista y la Secretaría de Educación deberán reunirse para socializar la dinámica de trabajo en la entidad como los procedimientos de gestión de correspondencia, protocolos de atención y respuesta a funcionarios, códigos de las dependencias, roles, funciones y los aspectos puntuales que se requieren para una correcta gestión de los envíos de mensajería expresa y el correcto diligenciamiento de los reportes de gestión

7. COSTOS A CARGO DEL CONTRATISTA:

El proponente debe asumir los costos de expedición de las garantías, así como todos los impuestos, tasas y contribuciones del orden nacional y distrital que gravan los contratos estatales.

El proveedor debe tener en cuenta que la SDH descontará del valor bruto correspondiente a cada pago, el valor de las Estampillas, así:

a) El 1.1% por concepto de la estampilla Universidad Distrital Francisco José de Caldas 50 años, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo 696 de 2017.
b) El 0.5% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro-Cultura, de conformidad con el Acuerdo 187 de 2005 reglamentado por el Decreto 479 de 2005 y
c) El 2% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro-Persona Mayor, de conformidad con los Acuerdos 188 de 2005, el Decreto 479 de 2005 y el Acuerdo 669 de 2017.

8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

8.1. EFECTIVIDAD DE ENTREGA EN MENSAJERÍA FÍSICA

Esta se debe discriminar por el tipo de entrega y los tiempos establecidos para cada uno de ellos contemplados en el **cuadro No. 2 Indicadores** de tiempo de entrega de correspondencia y el cumplimiento por cada uno debe ser mínimo del 95%. Solo se tendrá en cuenta el tiempo de gestión

estipulado para la segunda visita siempre y cuando la empresa contratista evidencie que realizó un segundo intento de entrega del documento.

Formula: Total de envíos que cumplen con los tiempos de entrega y devolución / Total de envíos

8.2. CALIDAD EN EL DILIGENCIAMIENTO Y LA DIGITALIZACIÓN DE LAS GUÍAS

Con el fin de garantizar la calidad de la información y de las imágenes de las guías de envío, en la herramienta de seguimiento, la empresa contratista debe garantizar un mínimo de 98% de calidad de la digitación de las guías,

La empresa deberá adjuntar en el espacio establecido, el total de las guías diligenciadas diariamente
Formula: Total de guías que cumplen con criterios de calidad en el diligenciamiento y digitalización / Total de las guías revisadas por la Secretaría de Educación

8.3. QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE CORRESPONDENCIA

Durante el proceso de gestión de la correspondencia, la empresa contratista debe garantizar la calidad, oportunidad, efectividad en la gestión e información la cual debe mantenerse con un margen de error del <=1%

Formula: Total de quejas recibidas por los usuarios del servicio de correspondencia/total de solicitudes recibidas por parte de la entidad

Periodicidad: Mensual

9. INSUMOS REQUERIDOS

1. Escáner.
2. Lector Código de barra (Pistola).
3. Tres (3) Teléfonos celulares (Gama media con minutos y datos) para ser utilizados entre el Gestor de correspondencia y los motorizados.
4. Tulas o bolsas de seguridad y recintos, suficientes para atender el servicio de Servicio de mensajería expresa entre los puntos de atención de la Secretaría de Educación a través de tulas o bolsas de seguridad.
5. Impresora
6. Aplicativo para la generación de guías.
7. Insumos de papelería (Papel carta y ganchos para cosedora ref. 23-08, guantes, tapabocas, sellos, almohadillas, tinta para sellos, esferos, lápices, borradores, tajalápiz, cauchos, marcadores, resaltadores, cinta gruesa) estos insumos se deben suministrar mensualmente según consumo.
8. Uniforme impermeable y resistente, así como zapatos para motocicleta que soporten la operación de los motorizados.
9. Desde el primer día de trabajo, se debe suministrar carnet de identificación de la empresa de correspondencia.

10. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA

GARANTÍAS: Pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extracontractual a favor de la SECRETARIA DE Educación del Distrito.

11. ANEXOS

ANEXO No. 1 Localización de sedes de la Secretaría de Educación del Distrito:

LOCALIDAD No.	NOMBRE LOCALIDAD	DIRECCIÓN Y CÓDIGO POSTAL	TELÉFONO
1	USAQUÉN	Ubicación	(57+1) 2149550
		Sede propia Calle 127C Noª –A - 03	(57+1) 2144113
		Sitio web	
		usaquen.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		110121	
2 Y 13	CHAPINERO Y TEUSAQUILLO	Ubicación	(57+1) 2442667
		Sede Propia Carreraª27A No.–0 - 28	(57+1) 2699103
		Sitio web	(57+1) 244265
		Chapinero	(57+1) 2690780
		chapinero.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		111311	
3 Y 17	SANTAFÉ Y LA CANDELARIA	Ubicación	(57+1) 3431103
		Carrerª 7A No. –2 - 44 Piso 2	(57+1) 2431194
		Sitio web	(57+1) 2431295
		santafecandelaria.educacionbogota.edu.co	(57+1) 2431275
		Código Postal	(57+1) 2431165
		111711	

LOCALIDAD No.	NOMBRE LOCALIDAD	DIRECCIÓN Y CÓDIGO POSTAL	TELÉFONO
4	SAN CRISTÓBAL	Ubicación	(57+1) 3638304/94
		Alcaldía Local Av. 1° de Mayo No.–1 - 40 sur	(57+1) 3635688
		Sitio web	(57+1) 3631814/44
		sancristobal.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		111711	
5	USME	Ubicación	(57+1) 7640656
		Sede Propia Calle 91 Sur No. –B - 42 Este	(57+1) 7735531
		Sitio web	
		usme.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		110541	
6	TUNJUELITO	Ubicación	(57+1) 7133422/33/44
		Carrera 28 No. 48–A - 54 SUR	(57+1) 2304362
		Sitio web	(57+1) 2304362 Ext. 114
7	BOSA	Ubicación	(57+1) 7764609
		Parque Principal Bosa Calle 61 Sur No. 8–H - 28	(57+1) 7764032
		Sitio web	(57+1) 7826014/28
		bosa.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		110731	
8	KENNEDY	Ubicación	(57+1) 4524615/16/17
		Detrás del Colegio (IED) El Japón Carrera 78J con Calle 38B Sur	(57+1) 4541944
9	FONTIBÓN	Ubicación	(57+1) 4180988

LOCALIDAD No.	NOMBRE LOCALIDAD	DIRECCIÓN Y CÓDIGO POSTAL	TELÉFONO
		Sede propia Calle 25B No.–8 - 55 Modelia	(57+1) 4189802
		Sitio web	(57+1) 4215829
		fontibon.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		110931	
10	ENGATIVÁ	Ubicación	(57+1) 6606488
		Sede propia Calleª71A No. 7–C - 44	(57+1) 6606486/87
		Sitio web	
		engativa.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		111071	
11	SUBA	Ubicación	(57+1) 6925517
		Nueva sede Carrera 58 No. 1–7 - 20	
		Atención cobertura Calle 147 No. –0 - 14	
		Sitio web	
		suba.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		111156	
12	BARRIOS UNIDOS	Ubicación	(57+1) 6607675
		Calleª67A Bis No.ª6–A - 20	(57+1) 6606292
		Sitio web	(57+1) 6602761
		barriosunidos.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		111211	
14	LOS MÁRTIRES	Ubicación	(57+1) 3007075416
		Calle 1 A No. –8 - 43	

LOCALIDAD No.	NOMBRE LOCALIDAD	DIRECCIÓN Y CÓDIGO POSTAL	TELÉFONO
15	ANTONIO NARIÑO	Ubicación	(57+1) 2390188
		Sede propia Calle 14 Sur No. 1–C - 26	(57+1) 2391010
		Sitio web	(57+1) 2095495
		antonionarino.educacionbogota.edu.co	(57+1) 3617886
		Código Postal	
		111511	
16	PUENTE ARANDA	Ubicación	(57+1) 3708518/17/16
		Sede propia Carrera 34 No. –2 - 17	(57+1) 3711014/15
		Sitio web	
		puentearanda.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		111611	
18	RAFAEL URIBE URIBE	Ubicación	(57+1) 3618058
		Colegio Clemencia Holguín Av. Caracas No. – 9 - 13 Sur	(57+1) 3728159/40
		Sitio web	
		rafaeluribe.educacionbogota.edu.co	
		Código Postal	
		111821	
19	CIUDAD BOLÍVAR	Ubicación	(57+1) 7315356
		Calle 59 B SUR No. 45–D - 27	(57+1) 7313434/11/09/04
		Sitio web	
		ciudadbolivar.educacionbogota.edu.co	

LOCALIDAD No.	NOMBRE LOCALIDAD	DIRECCIÓN Y CÓDIGO POSTAL	TELÉFONO
		Código Postal	
		111941	
20	SUMAPAZ	Ubicación	
		Código postal	
		110861	
	SUPERCADE Américas	Avenida Carrera 86 # 43 – 55 Sur	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
	SUPERCADE Bosa	Avenida Calle 57 R Sur # 72–D - 12	
	SUPERCADE Suba	Avenida Calle 145 # 103–B - 90	
	SUPERCADE Manitas	Carrera 18L No. 7–B - 10 sur	

ANEXO No. 2 Localización dependencias en la sede de nivel central de Secretaría de Educación del Distrito

PISO 1 TORRE A	
COD	**DEPENDENCIA**
5111	GRUPO DE CERTIFICACIONES LABORALES
5110	OFICINA DE PERSONAL
5112	GRUPO DE NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES
5400	DIRECCIÓN FINANCIERA
5420	OFICINA DE TESORERIA Y CONTABILIDAD
5410	OFICINA DE PRESUPUESTO
5310	OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
PISO 1 TORRE B1	
COD	**DEPENDENCIA**
1400	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INSTRUCCIÓN
5100	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
1200	OFICINA DE CONTROL INTERNO
5101	DIRECCION DE TALENTO HUMANO FONDOS DE PRESTACIONES SOCIALES
5120	OFICINA DE ESCALAFON DOCENTE

PISO 1 TORRE B	
COD	**DEPENDENCIA**
5130	OFICINA DE NOMINA
5300	DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
5000	SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL
PISO 1 TORRE C	
COD	**DEPENDENCIA**
5220	OFICINA DE CONTRATOS
5210	OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL
5200	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN
PISO 2	
COD	**DEPENDENCIA**
3000	SUBSECRETARIA DE CALIDAD Y PERTENENCIA
3400	DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES
1600	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA
1500	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO JUZGAMIENTO
3500	DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS
3100	DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA
3200	DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA
3300	DIRECCIÓN DE CIENCIAS, TECNOLOGÍAS Y MEDIOS EDUCATIVOS
PISO 3	
COD	**DEPENDENCIA**
4000	SUBSECRETARIA DE ACCESO Y PERMANENCIA
4200	DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
5320	OFICINA ADMINISTRATIVA DE REDP
4300	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS
4100	DIRECCIÓN DE COBERTURA
PISO 4	
COD	**DEPENDENCIA**
1000	DESPACHO
4400	DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES
2300	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
1300	OFICINA ASESORA JURÍDICA
2500	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
1100	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

2100	DIRECCCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES
2400	DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO
2000	SUBSECRETARIA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL
2600	DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO
1800	DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA

Adjunto a este documento copia de procedimientos de gestión de correspondencia de Entrada y Salida de la Secretaría de Educación del Distrito, este último se encuentra en proceso de actualización, y será socializado una vez se apruebe.

Marco Antonio Barrera Gómez
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Secretaría de Educación del Distrito

Revisó: *Alexandra Murillo Rodríguez – Contratista OSC*

Elaboró: *Camilo Suárez De la Hoz – Contratista OSC*

Diana Carolina Malaver – Profesional Universitario OSC