ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

REQUERIMIENTOS Y/O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO LAS CUALES DEBEN SER ACEPTADAS EN SU TOTALIDAD POR EL CONTRATISTA.

1. DEFINICIONES:

Para el presente documento se entenderán las siguientes definiciones:

a) **Servicios Postales:** Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.

b) **Objetos postales:** se consideran objetos postales entre otros, las facturas, cartas, oficios, comunicaciones y/o actos administrativos, actas, resoluciones. etc. que expide la Secretaría de Hacienda, los cuales tienen destinatario y deben ser transportados por el operador de servicios postales.

c) **Documentos para distribución masivos:** Número plural de documentos para distribución que se entregan a un operador postal para ser repartido entre un plural de destinatarios.

d) **Documentos para distribución individual:** Es toda comunicación escrita de carácter personal con indicación de remitente y destinatario, por ser de carácter individual no se determinan como masivos y que tienen características especiales para su recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega.

e) **Servicio de Mensajería Expresa**: Entiéndase como el servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de cinco (5) kilogramos.

f) **Servicio de Mensajería Expresa Masiva:** Es aquel servicio de mensajería expresa que implica la entrega de objetos postales masivos por un mismo remitente a un operador postal para ser distribuidos entre un número plural de destinatarios, no sujeto a un contrato de adhesión, y que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de los mismos en cuanto a

registro individual, recolección a domicilio, curso del envío, rapidez en la entrega, prueba de entrega y rastreo.

g) **Operador de Mensajería Expresa Masiva:** Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para ofrecer al público un servicio postal urgente.

Para efectos del presente documento, se identifican los destinos de acuerdo a las siguientes definiciones:

a) **Urbano**: Toda distribución que se realice a nivel local en la ciudad de Pereira.
b) **Rural:** Toda distribución que se realiza en corregimientos del Municipio de Pereira.
c) **Nacional:** Toda distribución que se realiza en el territorio de Colombia, que no sea urbana o rural.

h) **Mensajería Digital – Correo electrónico NO certificado**

Es el sistema de intercambio de mensajes sin soporte papel, a través de correo electrónico. En este tipo de mensajería no es necesario el registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de correo electrónico.

i) **Mensajería Digital – Correo electrónico certificado**

Es el sistema de intercambio de mensajes sin soporte papel, a través de correo electrónico.
En este tipo de mensajería se requiere el registro y estampado Cronológico o Sello de Tiempo (servicio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC), que consiste en un mecanismo de seguridad y validez jurídica que indica la fecha y hora exacta en la generación, envío y recepción de información electrónica. A través de un sello de tiempo certificado se garantiza, además, la integridad de la información durante su ciclo de vida.

2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE CADA SERVICIO:

a) Mensajería expresa masiva con entrega certificada

Servicio de mensajería expreso masivo certificado de las facturas, insertos, oficios, comunicaciones, actos administrativos y otros, a nivel urbano y rural en el Municipio de Pereira y a nivel nacional, independiente de la cantidad requerida de envíos en consideración al objeto contractual, en el cual el operador de servicio postal de mensajería expresa, expide un documento donde se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe el objeto postal, a suplir con las siguientes características:

- Dos intentos de entrega
- Cobertura: Urbana, Rural y zonas de alto riesgo del Municipio de Pereira.
- Forma de Entrega: Con nombre y firma de recibido y descripción del domicilio, fecha y hora de entrega, de acuerdo con las necesidades de la Secretaría de Hacienda.
- Los tiempos de entrega para la facturación serán de quince (15) días calendario desde la entrega de la base de datos, incluyendo la impresión, el secado, el alistamiento y la distribución. En todo caso, si la impresión, el secado, el alistamiento esta listo en un tiempo menor, los tiempos de distribución serán los contemplados en la Resolución 5588 de 2019 la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5588 de 2019, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones, los cuales deberán contarse desde el momento en el cual el objeto postal ha sido admitido por el operador postal en su forma definitiva.
- La guía debe cumplir con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.6) GUÍA PARA LOS ENVÍOS MASIVOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA y (5.4.3.8.) MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019, la cual deroga unos apartes de la Resolución 5050 del 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.

  El envío deberá poder ser rastreado de conformidad con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.10.) RASTREO EN EL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019, la cual deroga unos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016 emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluido el parágrafo que indica: *"**PARÁGRAFO.** Cuando el servicio de Mensajería Expresa contratado tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, las partes podrán negociar libremente los eventos que serán objeto de rastreo, los cuales deberán, al menos, incluir los siguientes: i) depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio, ii) llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio, iii) intento fallido de entrega y iv) entrega final."*
- Las guías de recibido o devolución de los objetos postales deben ser escaneadas junto con el documento completo (todas las páginas que contenga el documento, acto administrativo, circular, oficio, etc.), digitalizadas y ser entregadas en medio magnético al área que coordinó el masivo (excepto para las facturas de las cuales solo deberá ser escaneada la guía de entrega o devolución); además de poder ser consultadas y realizar seguimiento vía WEB por un periodo mínimo de siete (7) años. Adicionalmente, deberán entregar las guías físicas de las entregas y las guías físicas y documentos físicos de las devoluciones del proceso de distribución, clasificadas con la respectiva ubicación topográfica. relacionadas con la base de datos. Las guías y documentos escaneados deberán tener link en la base de datos. Tanto el reporte como la información física deberán ser entregados dentro de los quince (15) días calendario siguiente, a la entrega de la Última factura.

- El contratista deberá realizar informes parciales por escrito (puede ser vía correo electrónico) al (los) supervisor (es) cada dos (2) días calendario del proceso de alistamiento, impresión y distribución de todos los documentos que se distribuyan por este servicio. Al finalizar la distribución deberá entregar informe motivado donde se indique cuales envíos fueron entregados a satisfacción y cuales fueron devueltos, manifestando la causal de devolución. La base de datos debe estar relacionada con la organización física de las guías o devoluciones y con los archivos de imágenes de las mismas.

- Los informes presentados por el contratista deberán relacionar únicamente los MOTIVOS DE DEVOLUCION contemplados en el artículo 2 numeral 5.4.3.8 de la Resolución 5588 de 2019.

Nota: Los precios no podrán ser inferiores a lo dispuesto para el año 2023 por el Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones, mediante la Comisión de Regulación Comunicaciones conforme a lo preceptuado en la Ley 1369 de 2009 y en la Resolución CRC 2567 de 2010 compilada en la sección 2, capítulo 5 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

b) Mensajería expresa objetos postales individuales.

Servicio de mensajería expresa con el cual los envíos llegan a las principales ciudades y municipios del país, acompañados siempre por una guía en la que se registran datos del remitente y destinatario del envío, con las siguientes características:

- Tiempos de entrega: serán los contemplados en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.1.), TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019, la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.
- Forma de Entrega: Bajo firma de persona que se encuentre en la dirección de destino. La guía debe ser no solo firmada, sino contener el nombre legible y de ser posible el número de cedula y el teléfono de quien recibe.
- Cobertura: Urbana, Rural, Regional y Nacional, deben incluirse las zonas de alto riesgo y difícil acceso urbanas y rurales en la ciudad de Pereira.
- Debe tenerse información del número de guía asignado a cada envío a más tardar a primera hora del día siguiente de la entrega del documento a ser despachado.cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.

- La guía debe cumplir con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.3.) GUÍA PARA LOS ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA y (5.4.3.8.) MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019 la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.
- Al envío se le podrá realizar en todo momento seguimiento y trazabilidad.
- Los intentos de entrega deben cumplir con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.9.) INTENTOS DE ENTREGA de la Resolución 5588 de 2019 la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, emitidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- Se realizará informe, el cual contendrá la relación general de entregas y devoluciones.
- No se tendrá una cantidad mínima, ni máximo de envíos.
- Se entregará la guía cumplida o la devolución en un término máximo de cinco (5) días hábiles, después de la entrega o de la devolución tras el segundo intento.
- Las guías de recibido o devolución de los objetos postales deben ser escaneadas junto con el documento completo (todas las páginas que contenga el documento, acto administrativo, circular, oficio, etc.), digitalizadas y ser entregadas en medio magnético al área que coordinó el masivo (excepto para las facturas de las cuales solo deberá ser escaneada la guía de entrega o devolución), además de poder ser consultadas y realizar seguimiento vía WEB por un periodo mínimo de siete (7) años. Adicionalmente, deberán entregar las guías físicas de las entregas y documentos físicos de las devoluciones del proceso de distribución, clasificadas con la respectiva ubicación topográfica. relacionadas con la base de datos. Las guías y documentos escaneados deberán tener link en la base de datos. Tanto el reporte como la información física deberán ser entregados dentro de los quince (15) días calendario siguiente, a la entrega de la Última factura.

Nota: Los precios no podrán ser inferiores a lo dispuesto para el año 2023 por el Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones, mediante la Comisión de Regulación Comunicaciones conforme a lo preceptuado en la Ley 1369 de 2009 y en la Resolución CRC 2567 de 2010 compilada en la sección 2, capítulo 5 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

C) MENSAJERÍA EXPRESA- Entrega Con Validez Probatoria De Actos Administrativos.

Se debe realizar una certificación valida judicialmente, en el cual el operador de servicio postal de mensajería expresa, expide un documento donde se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe el objeto postal, con prueba de entrega bajo firma de los envíos y carta copia, de acuerdo a las siguientes características:

- Cobertura: Urbana, Rural, zonas de alto riesgo del Municipio de Pereira, Regional y Nacional.
- Tiempos de Entrega: serán los contemplados en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.1.), TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019, la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.
- Trayectos Especiales: Sujeto a itinerarios y cupos de las aerolíneas
- Forma: Bajo firma de persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.
- La certificación deberá contener el nombre completo, identificación y/o teléfono de quien recibe el documento.
- Los intentos de entrega deben cumplir con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.9.) INTENTOS DE ENTREGA de la Resolución 5588 de 2019 la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, emitidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- Debe tenerse información del número de guía asignado a cada envío a más tardar a primera hora del día siguiente de la entrega del documento a ser despachado.
- La guía debe cumplir con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.3.) GUÍA PARA LOS ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA y (5.4.3.4.) MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA
- EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019, la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.
- No tiene cantidad mínima, ni máxima de envíos.
- El envió deberá poder ser rastreado de conformidad con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.10.) RASTREO EN EL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019 la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.
- Se entregará la guía física cumplida o la devolución en un término máximo de cinco (5) días hábiles, después de la entrega o de la devolución tras el segundo intento.

- Se entregará la certificación física con validez jurídica probatoria de recibo devolución firmada por el funcionario competente dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la entrega o a la devolución tras el segundo intento.

Nota: Los precios no podrán ser inferiores a lo dispuesto para el año 2023 por el Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones, mediante la Comisión de Regulación Comunicaciones conforme a lo preceptuado en la Ley 1369 de 2009 y en la Resolución CRC 2567 de 2010 compilada en la sección 2, capítulo 5 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

c) MENSAJERÍA EXPRESA (URGENTE)- Entrega Con Validez Probatoria De Actos Administrativos.

Se debe realizar una certificación válida judicialmente con prueba de entrega (el contratista debe acreditar que presta este servicio de entregas especiales con certificación de entrega que tiene validez jurídica y probatoria) con prueba de entrega bajo firma de los envíos y carta copia, de acuerdo a las siguientes características:

- Cobertura: Urbana, Rural y Nacional (Mínimo Pereira e Indicar otras ciudades).
- Tiempos de Entrega: En el mismo día.
- Trayectos especiales: Sujeto a itinerarios y cupos de las aerolíneas.
- Forma e intentos de entrega bajo firma de persona mayor de edad que se encuentre en la dirección de destino del momento de la entrega.
- La certificación deberá contener el nombre completo, identificación y/o teléfono de quien recibe el documento.
- Debe tenerse información del número de guía asignado a cada envío a más tardar a primera hora del día siguiente de la entrega del documento a ser despachado.
- El envío deberá poder ser rastreado de conformidad con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.10.) RASTREO EN EL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019 la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.
- No tiene cantidad mínima, ni máxima de envíos.
- La guía debe cumplir con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.3.) GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA y (5.4.3.8.) MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PARA LOS SERVICIOS
- DE MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019 la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.

- Los intentos de entrega deben cumplir con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.9.) INTENTOS DE ENTREGA de la Resolución 5588 de 2019 la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.
- Se entregará la certificación física con validez jurídica probatoria de recibo o devolución firmada por el funcionario competente, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la entrega o a la devolución tras el segundo intento.

Nota: Los precios no podrán ser inferiores a lo dispuesto para el año 2022 por el Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones, mediante la Comisión de Regulación Comunicaciones conforme a lo preceptuado en la Ley 1369 de 2009 y en la Resolución CRC 2567 de 2010 compilada en la sección 2, capítulo 5 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

d) MENSAJERÍA DIGITAL – CORREO ELECTRÓNICO NO CERTIFICADO

En el servicio de mensajería digital para el envío de correos electrónicos NO certificados de los documentos de cobro de las rentas del Municipio de Pereira, de losactos administrativos y las comunicaciones oficiales generadas por la Secretaría de Hacienda, cuando este servicio sea requerido por el Municipio

- Reportes de envío y recepción de correo electrónico
- Envío a las direcciones de correo electrónico entregados por el Municipio de Pereira.
- Tiempos de Entrega: serán los contemplados en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.1.), TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE
- MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019, la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones. Un intento de entrega
- Reporte de correos devueltos.
- El contratista deberá conservar en formato .pdf el manifiesto de entrega el cual debe incluir los datos del destinatario a nivel del correo electrónico válido, el número de guía o consecutivo electrónico asignado y los acuses de envío, entrega y lectura del receptor.

- La guía debe cumplir con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.3.) GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA, adecuado a la distribución digital.
- Esta trazabilidad debe quedar en un documento firmado por el responsable del envío electrónico.
  Este manifiesto deberá quedar habilitado para que sea consultado por el Municipio de Pereira en cualquier momento en caso de reclamaciones del usuario por la no entrega del documento electrónico.
- Cuando en el archivo de Excel, que contiene un reporte con el número total de documentos de cobro enviados por el Municipio de Pereira junto con los archivos PDF, el contratista detecte que un contribuyente (una sola cédula o un solo NIT) posee más de 1 documento de cobro asociado al mismo número de cédula o NIT, deberá agrupar en un solo correo electrónico hasta un máximo de cinco (5) documentos de cobro en formato PDF para el envío al contribuyente.

e) MENSAJERÍA DIGITAL – CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

- Envío a las direcciones de correo electrónico entregados por el Municipio de Pereira.
- Tiempos de Entrega: serán los contemplados en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.1.), TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA de la Resolución 5588 de 2019, la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.
- Un intento de entrega
- La guía debe cumplir con lo establecido en el ARTÍCULO SEGUNDO (5.4.3.3.) GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA, adecuado a la distribución digital.
- Reporte de correos devueltos.
- Respaldo mediante Estampado Cronológico o Sello de Tiempo (servicio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC)
- Cuando en el archivo de Excel, que contiene un reporte con el número total de documentos de cobro enviados por el Municipio de Pereira a generación de PDF, el contratista detecte que un contribuyente (una sola cédula o un solo NIT) posee más de 1 documento de cobro asociado al mismo número de cédula o NIT, deberá agrupar en un solo correo electrónico hasta un máximo de cinco (5) documentos de cobro en formato PDF para el envío al contribuyente.

3. IMPRESIÓN Y ALISTAMIENTO DE FACTURAS Y/O DOCUMENTOS FÍSICOS:

Facturas: Impresión de la factura, extracto o carta mediante combinación de información enviada por la Secretaría de Hacienda a través de una base de datos, con las siguientes características:

- Tamaño Oficio y/o Carta y/o media carta a convenir con el supervisor del contrato.
- Papel: Papel ecológico blanco de 75 a 90 gramos
- Tinta: Base de latex, agua o a base de aceite de soja, impresión de Factura laser en formato pre impreso, o impresión INKJET.
- Impresión dúplex 4x4
- Autoguia adherida a la factura
  Papel plegado en Z
- Papel microperforado de manera transversal: Facturación predial: 3 microperforados transversales
  Facturación industria y comercio una (1) tinta sin micro perforación
  Facturación alumbrado publico media carta una tinta sin micro perforación.
- El contratista deberá entregar informe con las novedades de impresión y con la cantidad total de facturas impresas que saldrán a distribución.
- El archivo de facturas y documentos se entregará en archivo plano, Excel y/o PDF, dependiendo la necesidad de la Administración, a convenir con el supervisor del contrato.
- El contratista debe entregar en archivo plano la relación de los documentos entregados, con su respectiva fecha y tipificación de la entrega, numero de ficha o código, numero de resolución y demás datos que son importantes para la Administración.
- El contratista tendrá que hacer uso del estándar GS1 (la entidad autorizada en Colombia que certifica los códigos de barras) para la impresión de documentos que llevan códigos de barras (El Municipio está certificado), sedeberá garantizar la lectura de este sistema.
- La empresa certificará el código de barras para las facturas de impuestos.
- El municipio se reserva el derecho de modificar el diseño (arte) de las facturas y demás objetos postales atendiendo la necesidad de la entidad, lo cual será comunicado previamente por el supervisor del contrato.

3.1. EL PROCESO DE ALISTAMIENTO CONSISTIRÁ EN:

- Separar, revisar, ordenar, zonificar, doblar, plegar, grapar o meter en sobre o bolsas, los masivos que así lo solicite la Administración Municipal.
- Empaque y despacho (Distribución por zonas).
- En caso de requerirse el contratista deberá realizar el grapado de cualquier tipo de comunicación y/o boletín que la Secretaría de Hacienda desee incorporar a la factura.

3.2. ENGRAPADO

El contratista prestara el servicio de engrapado de cualquier tipo de comunicación y/o boletín que la Secretaría de Hacienda desee incorporar o cuando se requiera enviar una comunicación plegada.

3.3. ENSOBRADO O EMBOLSADO

El contratista prestará el servicio de ensobrado o embolsado de cualquier tipo de comunicación y/o boletín que la Secretaría de Hacienda desee incorporar, en el caso de requerirse el Municipio Suministrará el sobre y/o bolsa.

3.4. TIEMPOS DE ALISTAMIENTO Y ENTREGA:

Los tiempos de entrega para la facturación (masivo) serán de máximo quince (15) días calendario, incluyendo la impresión, el secado, el alistamiento y la distribución, que empiezan a correr a partir de la aprobación final de los artes y las pruebas de las bases de datos entregadas por el Subsecretaría de Asuntos Tributarios y/o Tesorería, estas bases se entregaran al contratista después de la firma del acta de acuerdo de cada masivo que vaya a ser enviado.

La distribución física y/ o digital de facturas, actos administrativos, oficios y comunicaciones oficiales se realizará por el servicio que la Secretaría de Hacienda indique, de acuerdo a la necesidad que él (los) supervisor (es) del contrato expresen, de esto se realizará un informe parcial escrito cada dos (2) días calendario a los supervisores del contrato.

Nota 1: Para las pruebas de la impresión de facturas y/o documentos el contratista tendrá un término de respuesta de 24 horas en cuanto a los ajustes de las artes, después de ello tendrá un término de respuesta de 24 horas para realizar los ajustes y las pruebas.

Nota 2: Se pagarán solo el número de hojas que constituye información del Municipio de Pereira.

Nota 3: No se pagarán los documentos que se impriman y no se distribuyan por responsabilidad del contratista.

3.4.1. **Entrega**:

Los tiempos de entrega de la mensajería expresa serán los contemplados en el **ARTÍCULO 2** de la Resolución 5588 de 2019, que establece artículo 5.4.3.1. **TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA**, la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones, así:

ÁMBITO	**TIEMPO**
LOCAL (PEREIRA, CORREGIMIENTOS, VEREDAS, COMUNAS, Y MUINICIPIOS DE RISARALDA)	24 HRS
NACIONAL	48HRS

Se requiere entrega de informe con base de datos motivada tanto de las entregas como de las devoluciones (indicando la causal), fecha de visita (de entrega o de devoluciones), nombre de quien recibe, cedula y o teléfono de quien recibe, link con la guía digitalizada (de entrega) y en caso de ser una devolución deberá ser escaneado el documento completo (todas las páginas que contenga el documento, acto administrativo, circular, oficio, etc) incluida la guía, en los casos en que la guía hace parte integral del mismo documento. Las certificaciones deberán ser entregadas igualmente escaneadas o en "PDF", además de físicas.

En la base de datos, deberán ir igualmente la información topográfica de la posición de las guías físicas, certificaciones y de los documentos devueltos en las cajas entregadas.

Se tendrá que entregar cada una de las guías escaneadas correspondientes a los actos administrativos (liquidaciones oficiales-mandamientos de pago).

3.5. TIEMPOS DE INFORMES:

El contratista deberá realizar un informe parcial por escrito a los supervisores cada dos (2) días calendario del proceso de alistamiento e impresión de todos los documentos que se distribuyan por este servicio.

Nota: La estructura de los informes será definida por las partes a la suscripción del contrato. Los precios de este servicio serán de conformidad a lo presentado en la oferta económica.

4. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA:

- El auxiliar de operaciones deberá estar dispuesto en el horario de la Secretaría de Hacienda del Municipio de Pereira.

- El supervisor establecerá horarios claros de recepción en la mañana y en la tarde y le informará al contratista para su recolección.

- La orden de servicio utilizada para la entrega de los envíos deberá contener como mínimo:

Numero de Orden
Fecha
Centro de Costo
Nombre del destinatario
Dirección destinatario
Contenido (Radicado o el consecutivo del acto administrativo).

- El auxiliar de operaciones deberá suministrar la prueba de admisión del servicio postal conformidad con el artículo 5.4.3.4. de la Resolución 5588 de 2019, la cual deroga algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, con el número de guía a más tardar a primera hora del día siguiente al despacho.
- El auxiliar de operaciones deberá entregar las guías físicas especificando claramente que guía entrega, tal como aparece en la orden de servicio y en la guía, porque para la Subsecretaría de Asuntos Tributarios es muy importante que quede claro que se recibe y que se encuentra pendiente.
- El contratista deberá contar con un sistema para la consulta en línea y en tiempo real del estado de los envíos, las guías escaneadas y generación de reportes.

4.1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA EL PROCESO DE IMPRESIÓN:

- En la guía el campo del destinatario debe ser amplio (mínimo 60 caracteres). No pueden ser cambiados ni abreviados el nombre ni la identificación del destinatario.
- El contratista deberá garantizar la disponibilidad y funcionalidad de las máquinas de impresión durante toda la duración del contrato para garantizar la impresión de los documentos de cobro de las rentas municipales, las actuaciones administrativas y las comunicaciones oficiales, en forma oportuna.
- El contratista deberá garantizar la correcta caída de datos en cada uno de los artes establecidos para los documentos de cobro de las rentas municipales, las actuaciones administrativas y las comunicaciones oficiales.

- El contratista deberá garantizar disponibilidad de tiempo completo para realizar modificaciones según los cambios en los artes de acuerdo con las necesidades del Municipio. Las modificaciones se deberán realizar máximo en un (1) día.
- El Municipio, en caso de requerirlo, podrá realizar cambios e implementación de nuevos diseños y realizar modificaciones de la caída de datos variable de cada uno de los documentos de cobro de las rentas municipales, las actuaciones administrativas y las comunicaciones oficiales, previo aviso al contratista y cuyo desarrollo no podrá superar los cinco (5) días hábiles.
- El Municipio de Pereira requiere que el contratista cuente con la capacidad tecnológica disponible para la correcta ejecución del contrato de manera que garantice el cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas por el Municipio de Pereira.
  • El contratista deberá disponer de herramientas tecnológicas que soporten los procesos de impresión y deberá entregar al supervisor del contrato, cuando éste lo requiera, un resumen donde se determine: la cantidad de documentos impresos por tipología vs la cantidad de documentos entregados por el Municipio de Pereira portipología.
- El contratista deberá contar un plan de desastres o recovery en caso de fallas o incidentes técnicos que permita la continuidad operativa del proceso de impresión y cumplir con los tiempos pactados. Adicionalmente, deberá contar con un sistema de almacenamiento que permita alojar la información enviada por el Municipio de Pereira (a nivel corporativo o cloud).

4.1.1. Tecnología para las impresoras:

- Las impresoras deberán funcionar con tintas a base de látex, agua o a base de aceite de soja para lograr que la impresión perdure sin ocasionar daños al medio ambiente ni a la salud humana. La impresión deberá ser digital a color o escala de grises de acuerdo a las necesidades del Municipio de Pereira.

- El oferente deberá contar con equipos de impresión que garantice calidad tanto en el color como en la nitidez de la imagen.

- Resolución de la impresión: La impresión de los documentos de cobro, actuaciones administrativas y comunicaciones oficiales deberá ser mínimo de 300 DPI (puntos por pulgadas) con las siguientes características por tipología

4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA:

- En los motivos de devolución no debe haber devoluciones por zona roja o de conflicto.

- Los motivos de devolución deben ser claros. Se considerarán como únicas causales de devolución las siguientes:

- **Dirección errada (No existe):** Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada por el Municipio de Pereira carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o que la dirección no existe.

- **Dirección incompleta:** Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada por el Municipio de Pereira carece del número de apartamento, interior, número de casa, número de local y otro elemento necesario para garantizar un entrega eficaz.

- **Desconocido:** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección suministrada por el Municipio de Pereira manifiesta no conocer al destinatario.

- **Cambio de domicilio:** Corresponde a aquellas situaciones en la cual la persona que se encuentra en la dirección suministrada por el Municipio de Pereira manifiesta que el destinatario ya no reside en ese lugar.

- **Rehusado:** Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

- **Cerrado:** Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada por el Municipio de Pereira corresponda a un inmueble que no permita la entrega física del objeto postal.

- **Fallecido:** Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección suministrada por el Municipio de Pereira manifiesta que el destinatario ha fallecido.

- **Otros (difícil acceso, demolido, otros):** Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos, siempre especificando la respectiva descripción. – Se incluye dirección de correo electrónico errado.

- En las entregas con validez jurídica debe ser escaneado no solo la guía sino también la certificación con validez jurídica junto con el documento completo (todas las páginas que contenga el documento, acto administrativo, circular, oficio, etc).

- En los conjuntos cerrados la guía debe contener no solo el sello del conjunto residencial sino la identificación de la persona que recibe (nombre e identificación) y placa de ser el caso.
- Las entregas a las empresas deberán ser realizadas en horario deoficina.
- Las guías de devolución deben ser escaneadas y poder ser consultadas vía WEB.
- El Informe para la facturación mensual deberá contener como mínimo:

Mes de envío Centro de Costo
Número de la orden de servicio
Numero de guía
Nombre del destinatario
Dirección del destinatario
Tipo de servicio

- En caso de que en un primer intento de entrega se genere devolución por cualquiera de los motivos, el contratista deberá realizar cruce con bases de datos entregadas por el Municipio de Pereira con el fin de lograr un mayor de entregas eficaces y así disminuir el índice de la cantidad de devoluciones.
- Con la factura deben entregar copia de las órdenes de servicio.
- El proponente deberá informar las actualizaciones de las direcciones que durante el proceso de entrega presenten devoluciones, novedades o cambios, para lo cual se debe diligenciar en un archivo .xls, según los requerimientos técnicos del Municipio de Pereira.
- Analizadas las devoluciones, si el Municipio establece que por error u omisión el contratista no realizó la entrega en el tiempo establecido o en la dirección suministrada por el Municipio, se trasladará el costo del recargo del documento de cobro originado por la no entrega oportuna.
- El costo del recargo del documento de cobro hace referencia al recargo generado al contribuyente en el documento de cobro del período siguiente el cual deberá ser asumido por el contratista en caso de que el contribuyente reclame el no cobro de este recargo.
- Si la devolución es ocasionada por error u omisión del contratista, éste realizará el reenvío sin que haya lugar a un doble cobro de distribución para el Municipio de Pereira.
- En caso de pérdida de los documentos entregados para distribución o de las guías, el contratista deberá presentar un informe escrito detallado al supervisor, a más tardar al día siguiente de sucedido el hecho, aclarando la situación y anexando la respectiva denuncia
- En todo caso, cuando los documentos, comunicaciones, oficios y/o actos administrativos sean entregados en físico o digital listos para la respectiva entrega y no requieran impresión, secado, y sectorización, deberán cumplir con los tiempos de entrega para el servicio de mensajería expresa deberán según lo dispuesto en la Resolución 5588 de 2019, la cual derogó algunos apartes de la Resolución 5050 del 10 de noviembre de 2016, expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.

- Los objetos postales que sean entregados en horas en las que el operador no tenga disponibilidad para la distribución de los mismos, se tendrán como admitidos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador. De igual manera, los objetos que sean admitidos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, se tendrán como impuestos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.
- El servicio de mensajería expresa física o digital requerido deberá cumplir con lo establecido en la norma ISO/IEC 27001:2013.

Atentamente,

RAZÓN SOCIAL
NIT/C.C.
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL
CEDULA DE CIUDANÍA
DIRECCIÓN
TELÉFONO
FAX
CIUDAD
NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL