DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO
SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA PARA LA ADMISIÓN, CURSO, DISTRIBUCIÓN, ENTREGA, TRAZABILIDAD Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y CORRESPONDENCIA GENERADOS POR EL MUNICIPIO DE ENVIGADO

CÓDIGO IDENTIFICACIÓN BIEN O SERVICIO

CLASIFICACION UNSPSC	TIPO DE BIEN O SERVICIO
78102203	Servicio de envío recogida o entrega de correo

DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO

Prestación del servicio de mensajería expresa para la admisión, recepción, clasificación, transporte, distribución, entrega, certificación, digitalización, trazabilidad y gestión de documentos físicos y electrónicos generados por el Municipio de Envigado dentro de los términos establecidos en las especificaciones técnicas legales señaladas en el documento CC-F-077 Ficha Técnica Mensajería y en su ejecución se realizará una medición de calidad en el servicio que generará ajustes sobre el valor final a pagar por el servicio, que para efectos del presente documento se denominaran Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS

UNIDAD DE MEDIDA

Estará determinada para cada uno de los indicadores

DESCRIPCIÓN GENERAL

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) constituyen mecanismos objetivos de medición del desempeño del CONTRATISTA y de determinación del valor final a reconocer y pagar por los servicios efectivamente prestados.

Las deducciones derivadas de la aplicación de los indicadores aquí establecidos:

- No tienen naturaleza sancionatoria.
- No constituyen multa ni cláusula penal.
- No implican declaratoria formal de incumplimiento.
- Corresponden a ajustes automáticos al valor de la facturación, derivados del nivel real de servicio prestado.

En consecuencia, su aplicación no constituye ejercicio de potestad sancionatoria contractual, sino liquidación económica del servicio conforme al desempeño alcanzado.

Procedimiento previo de verificación, antes de efectuar cualquier deducción por ANS:

1. El Supervisor del contrato remitirá al CONTRATISTA el informe de medición.
2. El CONTRATISTA contará con cinco (5) días hábiles para presentar observaciones y soportes que justifiquen para la no aplicación de los descuentos.
3. Vencido el término, el Municipio procederá a efectuar la validación de los soportes presentados y realizar la liquidación definitiva del valor a pagar en la factura correspondiente.

Cabe mencionar que, si no se presentan observaciones dentro del término señalado, se entenderá aceptado el informe de medición.

1. Tiempo de Entrega y Digitalización

El contratista deberá:

a) Entregar el 100% de los envíos conforme a los tiempos establecidos en Ficha Técnica.
b) Digitalizar y cargar en la herramienta de consulta el 100% de los envíos entregados, máximo al día siguiente de la entrega.
c) Garantizar el registro oportuno de fechas de gestión y contar con los recursos necesarios para realizarlo.
d) Tabla aclaratoria de tiempos de liquidación, digitalización y devolución de prueba de entrega:

SERVICIO	**TIEMPO GESTION (Desde que se impone)**	**TIEMPO DIGITALIZACIÓN Y DE REMISION DIGITAL DE PRUEBA DE ENTREGA Y ANEXOS**
Notificación Física con Constancia ce Entrega	4 días hábiles urbano 6 días hábiles área metropolitana 8 días hábiles nacional y especial	Hasta 48 horas posteriores a la finalización de la gestión completa del lote entregado.
Masivo Estándar	7 días hábiles urbano 8 días hábiles área metropolitana 10 días hábiles nacional y especial	
Masivo Express	5 días hábiles	
Envíos con Prueba de Cotejo	4 días hábiles urbano 6 días hábiles área metropolitana 8 días hábiles nacional y especial	
Paquetería y Encomiendas	2 días hábiles urbano 3 días hábiles área metropolitana 4 días hábiles nacional y especial	

En caso de no lograr las condiciones descritas anteriormente, el valor mensual a reconocer se ajustará conforme a la siguiente tabla:

Porcentaje de envíos que cumplen los tiempos de gestión y digitalización sobre el total de envíos gestionados	% de ajuste al valor mensual
$\geq$ 97,0%	0%
$\geq$ 95,0% y < 97,0%	0,2%
$\geq$ 93,0% y < 95,0%	0,5%
$\geq$ 90,0% y < 93,0%	0,7%
< 90,0%	1%

Nota 1: El ajuste corresponderá a la variación del valor facturado en el mes evaluado.

Nota 2: Se otorga un plazo máximo de hasta cuarenta y ocho (48) horas para la ejecución de actividades de alistamiento previo (impresión de guías, alistamiento, zonificación y organización logística), contadas a partir de la entrega formal del lote de documentos por parte del Municipio, finalizado este periodo, el proveedor seleccionado debe cargar con estado "Admitido" cada uno de los envíos en la plataforma y a partir de este momento inicia el conteo de los tiempos de gestión de entrega y digitalización que evaluara y supervisara el ANS.

2. Diligenciamiento de Pruebas de Entrega y Devoluciones

Cuando se evidencien inconsistencias en el diligenciamiento de pruebas de entrega o guías de devolución; es decir, que no contengan los datos y características establecidos por el Municipio, el valor mensual a pagar se ajustará conforme al número de eventos verificados:

% de inconsistencias en el diligenciamiento	% de Ajuste al valor mensual de factura
≤ 0,10%	0%
> 0,10% y ≤ 0,30%	0.5%
> 0,30% y ≤ 0,60%	1%
> 0,60% y ≤ 1%	2%
> 1%	3%

Nota: El ajuste corresponderá a la variación del valor facturado en el mes evaluado.

3. Devoluciones Improcedentes y trazabilidad en el sistema

Cuando el Municipio identifique y determine, mediante verificación objetiva de la gestión realizada, que existen devoluciones improcedentes, es decir, no corresponde a las causales contractualmente admitidas con su respectivo registro en el sistema, el valor mensual a pagar se ajustará conforme al número de eventos verificados:

% Devoluciones Improcedentes	% de Ajuste al valor mensual de factura
≤ 0,20%	0%
> 0,20% y ≤ 0,30%	0.5%
> 0,30% y ≤ 0,60%	1%
> 0,60% y ≤ 1,0%	1,5%
> 1,0%	2%

Este ajuste responde a la afectación operativa generada y no constituye sanción independiente

Las causales para la no entrega de un envío son:

- **No Existe Numero (NE)**: Se genera esta causal en el evento que la Carrera, Calle y/o Número de la dirección informada por el remitente no registre en la nomenclatura de la ciudad o municipio de destino del objeto postal.
- **Dirección Errada (DR)**: Esta causal se da cuando la dirección aportada por el remitente es insuficiente para la entrega (falta apartamento, interior, dependencia, etc.), no se logra identificar plenamente el predio de destino.
- **Rehusado (RH)**: Motivo de devolución que se da en el momento que el destinatario del envío se niega a recibirlo.
- **Desconocido (DE)**: Esta causal se genera cuando al momento de realizar la entrega en la dirección indicada por el remitente manifiestan no conocer al destinatario del envío.
- **Cerrado 1ra Vez (C1)**: Esta causal se genera cuando el predio se encuentra cerrado en la primera gestión realizada por el distribuidor en terreno, se debe realizar nuevo intento.
- **Cerrado 2da Vez (C2)**: Estado final del envío después de haber realizado la segunda visita al predio sin que nadie atienda al funcionario.
- **Fallecido (FA)**: Como lo indica el enunciado este evento se hace valido cuando la persona a la cual va dirigido el envío ya ha fallecido.
- **No reside**: El destinatario no reside en la dirección impuesta por el remitente.

Todas las causales anteriormente mencionadas, deberán tener en el espacio de la guía: *"Observaciones del cliente:",* la descripción del predio visitado y/o los argumentos por los cuales el cliente se rehúsa a recibir el envío en los casos que aplique.

4. Tiempo de Respuesta a las PQRSDF Trasladadas al Contratista

El CONTRATISTA deberá responder dentro de ocho (8) días hábiles las PQRSDF trasladadas, en caso de no hacerlo, el valor mensual a reconocer se ajustará conforme al siguiente indicador de respuesta oportuna:

INDICADOR: # de PQRSDF contestadas oportuna y debidamente soportadas y justificadas en el mes evaluado / # de PQRSDF trasladadas al contratista en el mes evaluado	**% de Ajuste al Valor Mensual del mes evaluado**
MAYOR O IGUAL A 97%	0,00%
MAYOR O IGUAL A 95% Y MENOR A 97%	0,25%
MAYOR O IGUAL A 90% Y MENOR A 95%	0,50%
MAYOR O IGUAL A 85% Y MENOR A 90%	0,75%
MAYOR O IGUAL A 80% Y MENOR A 85%	1,0%
MAYOR O IGUAL A 75% Y MENOR A 80%	1,25%
MAYOR O IGUAL A 70% Y MENOR A 75%	1,5%
MAYOR O IGUAL A 65% Y MENOR A 70%	1,75%
MENOR A 65%	2,0%

El Contratista podrá con la debida justificación solicitar hasta por una sola vez la ampliación del plazo de

respuesta por un término de hasta cuatro (4) días hábiles.

Nota 1: Condiciones que debe tener el Contratista al momento de dar respuesta a la PQRSDF trasladada:

- CALIDAD. Entiéndase por calidad el documento soporte o información que proporciona el proveedor, para concluir una respuesta de fondo.
- SOPORTES: Prueba de entrega (todos los campos debidamente diligenciados) o cualquier otro documento que considere necesario para dar soporte a la respuesta.

Nota 2: El ajuste corresponderá a la variación del valor facturado en el mes evaluado.

5. Reportar Información de Servicios Ejecutados en los Tiempos Definidos

El CONTRATISTA deberá reportar, a más tardar el décimo (10) día hábil del mes siguiente, el informe consolidado y conciliado de los servicios ejecutados durante el mes; la no entrega a tiempo de este, generará un ajuste del uno por ciento (1%) sobre el valor diario a facturar, por cada día de retraso, hasta la fecha de cumplimiento con el reporte de la información, sin superar un máximo acumulado del tres por ciento (3%).

GARANTÍA COMERCIAL O PRESUNTA

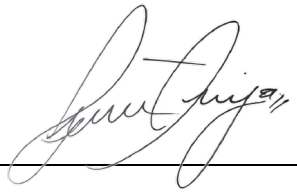
Las descritas en el documento Estudio Previo

NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE ELABORA

Diana Patricia Trejo Arteaga
Profesional Universitario

Daniel Rojas Gallego
Contratista- Profesional Universitario

FIRMA DEL SECRETARIO DE DESPACHO



GUÍA

Denominación del bien o servicio: Ingrese en este campo la denominación común del bien o servicio en texto claro.

Código identificación del bien o servicio: Ingrese en este campo la Clasificación UNSPSC mínimo hasta el tercer nivel y el texto de descripción detallada de las características técnicas del bien o servicio.

Denominación técnica del bien o servicio: Ingrese en este campo la denominación técnica del bien o servicio usando la terminología a que haya lugar.

Unidad de medida: Ingrese en este campo el nombre de la unidad de medida que va a usar para cuantificar el producto o servicio a adquirir, como: Libra, caja, docenas, unidad.

Descripción General: Ingrese en este campo el texto de descripción detallada de las características técnicas del bien o servicio.