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, en sus diferentes modalidades de servicio (general, masiva, electrónica y paquetería), conforme a las condiciones técnicas establecidas por la entidad.

UNIDAD DE MEDIDA

UNIDAD

DESCRIPCIÓN GENERAL

El servicio objeto del contrato comprenderá la recolección, transporte, entrega, radicación, certificación (cuando aplique) y reporte de los documentos por las diferentes dependencias de la Administración Municipal, conforme a los lineamientos que establezca el Municipio.

El contratista deberá garantizar la entrega efectiva de los documentos a los destinatarios finales de manera física o electrónica (conforme a lo solicitado por el Municipio), así como la gestión de novedades y el suministro de información oportuna que permita al Municipio verificar el estado de cada envío, incluyendo fecha, hora y resultado de la entrega.

Adicionalmente, el proveedor deberá disponer de una plataforma tecnológica o software accesible vía internet, que permita consultar las guías de envío gestionadas, visualizar el estado del reparto y descargar evidencia legible de la entrega, con indicación de fecha y día, contribuyendo al control contractual, la transparencia y la toma de decisiones institucionales.

Como insumo para la planeación, control y supervisión del servicio, a continuación, se detallan los principales tipos de documentos incluidos en el alcance contractual, junto con su finalidad y periodicidad estimada de generación:

Notificaciones y Citaciones
Documentos mediante los cuales la Administración Municipal informa, convoca o pone en conocimiento de ciudadanos, contribuyentes, sujetos de control y demás interesados actuaciones administrativas, procesos sancionatorios, audiencias,

investigaciones, procedimientos de inspección, vigilancia y control, así como actuaciones adelantadas por las diferentes dependencias del Municipio. Incluye, entre otros, citaciones a audiencias, comunicaciones de procesos de inspección, vigilancia y control, actuaciones de salud pública, procesos administrativos especiales, actuaciones de bienestar social y demás comunicaciones que requieren constancia de entrega.
Periodicidad: Permanente durante toda la vigencia.
Cantidad estimada: entre 250 y 350 documentos mensuales.

Actos administrativos y requerimientos oficiales
Documentos generados por las diferentes dependencias del Municipio mediante los cuales se comunican decisiones administrativas, requerimientos, formulaciones de cargos, respuestas a peticiones, actos de cobro, mandamientos de pago, declaratorias de incumplimiento, invitaciones a pago y demás actuaciones que deben ser notificadas o comunicadas formalmente a los destinatarios. Incluye actuaciones de Tesorería, Secretaría de Salud, Secretaría de Hacienda, Inspección de Espacio Público y demás dependencias que adelantan procedimientos administrativos.
Periodicidad: Permanente durante toda la vigencia.
Cantidad estimada: entre 500 y 700 documentos mensuales.

Cartas de notificación de solicitud encuesta Sisbén
Comunicaciones dirigidas a ciudadanos registrados en las bases de información del Municipio para convocarlos a solicitar, actualizar o realizar la encuesta Sisbén IV, cuando se identifique la necesidad de actualización de información o cuando existan registros pendientes de validación. Estas comunicaciones son fundamentales para la actualización de la información socioeconómica de los ciudadanos y el acceso a programas sociales y beneficios estatales.
Periodicidad: Semanal.
Cantidad estimada: entre 80 y 100 documentos mensuales.

Expedientes y documentos generales
Documentos físicos y expedientes administrativos que requieren traslado o remisión entre entidades, autoridades administrativas o judiciales, así como documentación institucional que debe ser enviada con constancia de entrega. Incluye expedientes de movilidad, remisiones realizadas por las Comisarías de Familia, traslados documentales, respuestas institucionales, resoluciones, comunicaciones oficiales y demás correspondencia generada por las diferentes dependencias del Municipio.
Periodicidad: Permanente durante toda la vigencia.
Cantidad estimada: entre 150 y 200 documentos mensuales.

Facturas de cobro de Impuesto Predial Unificado
Documentos mediante los cuales se liquida y cobra el Impuesto Predial Unificado a los propietarios o poseedores de bienes inmuebles ubicados en el municipio, de conformidad con el avalúo catastral y la normatividad tributaria vigente.

Periodicidad: Semestral.
Cantidad estimada: entre [80.000] y [120.000] documentos por emisión.

Facturas de cobro del Impuesto de Industria y Comercio (ICA)
Documentos dirigidos a personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios en el municipio, a través de los cuales se liquida el impuesto correspondiente al período gravable.
Periodicidad: Mensual.
Cantidad estimada: entre [9.000] y [12.000] documentos mensuales

Facturas de cobro por Contribución de Valorización
Documentos generados para el recaudo de la contribución asociada a obras públicas ejecutadas por el municipio que generan un beneficio directo a los predios o sujetos pasivos determinados.
Periodicidad: Mensual.
Cantidad estimada: entre [500] y [600] documentos mensuales

Documentos asociados a Acuerdos de Pago
Incluyen facturas, estados de cuenta, comunicaciones y demás documentos derivados de acuerdos de pago celebrados con contribuyentes o deudores para la cancelación de obligaciones tributarias o no tributarias.
Periodicidad: Mensual.
Cantidad estimada: entre [5.000] y [9.000] documentos mensuales

Facturas de Arrendamiento
Documentos generados por concepto de cobro de cánones de arrendamiento de bienes inmuebles de propiedad del municipio o administrados por la entidad.
Periodicidad: Mensual.
Cantidad estimada: entre [80] y [120] documentos mensuales

Facturación de Fondos Especiales
Facturas y documentos asociados al recaudo de ingresos correspondientes a los distintos fondos especiales administrados por el municipio, conforme a la normatividad vigente.
Periodicidad: Mensual.
Cantidad estimada: entre [150] y [200] documentos mensuales.

Documentos para Firma
Correspondencia, actos administrativos, comunicaciones oficiales u otros documentos que requieren entrega física a personas naturales o jurídicas para la obtención de firma, constancia de recibido u otros trámites administrativos.
Periodicidad: A demanda.
Cantidad estimada: entre [5.000] y [10.000] documentos al año, según necesidad institucional

Las periodicidades descritas constituyen una referencia estimada y podrán variar de acuerdo con modificaciones normativas, ajustes en los calendarios tributarios, campañas de recaudo, procesos de fiscalización o necesidades operativas del municipio. En todo caso, el contratista deberá contar con la flexibilidad operativa necesaria para atender variaciones en los volúmenes de envío, sin afectar los niveles de servicio y estándares de calidad exigidos contractualmente

Es importante aclarar que de acuerdo con las necesidades de oportunidad en la gestión de entrega de los diferentes documentos citados se hace necesario contar con las siguientes modalidades de servicio:

SERVICIO	DEFINICION	CARACTERISTICAS DE LA GESTION
NOTIFICACION FISICA CON CONSTANCIA DE ENTREGA	**Distribución de comunicaciones oficiales mediante guía, constancia de entrega, acuse de recibo y digitalización, con fines de notificación.**	- Dos intentos de entrega - Primer intento bajo firma. - Segundo intento bajo firma. - Formato de entrega: Guía. - Cobertura Nacional - Peso máximo 250Gr. - Mínimo imposición: 1 envío. - Tiempo de entrega: 4 días hábiles urbano, 6 días hábiles área metropolitana y 8 días hábiles nacional y especial (rural), contados a partir de la imposición del envío.
MASIVO ESTANDAR	**Distribución de documentos masivos con Guía y digitalización.**	- Dos intentos de entrega - Primer intento bajo firma. - Segundo intento bajo puerta con registro detallado del predio. (La entrega bajo puerta constituye evidencia operativa, pero no reemplaza la notificación formal) - Formato de entrega: Guía. - Cobertura Nacional - Peso máximo 250Gr. - Mínimo imposición: 100 envíos o piezas. - Tiempo de entrega: 7 días hábiles urbano, 8 días hábiles área metropolitana y 10 días hábiles nacional y especial (rural), contados a partir de la imposición del envío.
MASIVO EXPRESS	**Distribución de documentos masivos con Guía, digitalización y con entrega prioritaria.**	- Dos intentos de entrega - Primer intento bajo firma - Segundo intento bajo puerta con registro detallado del predio. (La entrega bajo puerta constituye evidencia operativa, pero no reemplaza la notificación formal). - Formato de entrega: Guía - Cobertura Urbana

		- Peso máximo 250Gr. - Mínimo imposición: 100 envíos o piezas. - Tiempo de entrega: 5 días hábiles contados a partir de la imposición del envío.
ENVIOS CON PRUEBA DE COTEJO	**Servicio de mensajería expresa de documentos con Guía, acuse de recibo, con retorno de evidencia de entrega firmado (cotejo como recepción del documento y digitalización.**	- Dos intentos de entrega - Primer intento bajo firma - Segundo intento bajo firma - Formato de entrega: Guía y carta copia (soporte de entrega) - Cobertura Nacional - Peso máximo 250Gr. - Mínimo imposición: 10 envíos o piezas. - Tiempo de entrega: 4 días hábiles urbano, 6 días hábiles área metropolitana y 8 días hábiles nacional y especial (rural), contados a partir de la imposición del envío.
CORREO ELECTRONICO CON ADJUNTO	**Envío de correos electrónicos con facturas y/o documentos adjuntos que pueden ir con clave o cifrados.**	- Correos en HTML – 100% personalizados. - Confirmación de apertura. - Almacenamiento de toda la información para cada proceso. - Generación de registro de entrega y lectura: fecha, hora, dirección IP. - Validación de las cuentas de correo antes del envío. - Uso de múltiples direcciones IP, manejo de paquetes y horarios especiales. - Sistema de seguridad anti spam y manejo de certificados digitales.
MENSAJERIA DE TEXTO	**Envío de notificaciones cortas a dispositivos móviles.**	- Envío masivo o individual de SMS. - Confirmación de entrega. - Inclusión de enlaces a contenido o formularios electrónicos.
PAQUETERÍA Y ENCOMIENDAS	**Transporte, distribución y entrega de paquetes, cajas y elementos físicos generados por el Municipio, con control y trazabilidad**	- Aplica para envíos diferentes a documentos masivos o unitarios (carpetas voluminosas, cajas, paquetes, elementos institucionales, etc.) - Los envíos superiores al peso definido podrán ser gestionados previo acuerdo tarifario. - Entrega puerta a puerta mediante guía y sistema de trazabilidad. - Dos intentos de entrega con firma - Cobertura urbana, regional y nacional - Peso: hasta 30 kg por envío - Tiempo: 2 días hábiles urbano, 3 días hábiles área metropolitana y 4 días hábiles nacional, contados a partir de la imposición del envío.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA:

1. Para efectos de la planeación, ejecución y control del servicio, se relaciona a continuación una distribución referencial de las principales tipologías documentales y modalidades de envío requeridas por el Municipio de Envigado. Dicha clasificación tiene fines orientadores y no constituye una asignación exclusiva o restrictiva, por lo que el Municipio podrá determinar la modalidad de servicio más adecuada de acuerdo con la naturaleza del documento, los términos legales aplicables, la urgencia de la gestión, la ubicación del destinatario, la necesidad de evidencia de entrega y las condiciones operativas de cada envío.

   a. Notificación Física con Constancia de Entrega: Aplicable para notificaciones, citaciones, actuaciones administrativas, requerimientos oficiales, traslados de documentos, respuestas a peticiones, comunicaciones institucionales, resoluciones, procesos de cobro coactivo, expedientes y demás documentos que requieran evidencia formal de entrega y trazabilidad individual.

   b) Masivo Estándar: Aplicable para la distribución masiva de documentos tributarios, administrativos o informativos que requieran amplia cobertura geográfica, incluyendo zonas rurales o especiales, tales como facturas de Impuesto Predial Unificado, Impuesto de Industria y Comercio, contribución de valorización, acuerdos de pago, facturación de fondos especiales, facturas de arrendamiento, comunicaciones de recaudo y demás campañas institucionales de distribución masiva.

   c) Masivo Express: Aplicable para documentos masivos que requieran una gestión prioritaria o tiempos reducidos de entrega, tales como comunicaciones asociadas a vencimientos tributarios próximos, campañas de recaudo, requerimientos administrativos urgentes, citaciones masivas o cualquier otra actuación cuya oportunidad resulte determinante para el cumplimiento de las metas institucionales.
   d) Envíos con Prueba de Cotejo: Aplicable para documentos que requieran soporte físico firmado y retorno de evidencia de entrega, tales como actos administrativos, citaciones, notificaciones de procesos administrativos, disciplinarios, fiscales o sancionatorios, documentos que deban incorporarse a expedientes y demás actuaciones en las que se requiera una prueba reforzada de recepción.

   e) Correo Electrónico con Adjunto: Aplicable para el envío de facturas electrónicas, estados de cuenta, comunicaciones informativas, campañas institucionales, convocatorias, recordatorios, respuestas y demás documentos electrónicos que no requieran formalidades especiales de notificación.

   f) Mensajería de Texto (SMS): Aplicable para el envío de mensajes informativos, recordatorios de obligaciones, avisos de vencimientos, alertas de notificaciones

disponibles, convocatorias, campañas institucionales y demás comunicaciones breves orientadas a fortalecer los canales de contacto con ciudadanos y contribuyentes.

g) Paquetería y Encomiendas: Aplicable para el transporte y entrega de expedientes físicos, carpetas documentales, cajas, paquetes, elementos institucionales, material de archivo, piezas de correspondencia de gran volumen y demás elementos cuya naturaleza, peso o dimensiones excedan las características propias de la mensajería documental convencional

2. Con base en los registros operativos de vigencias anteriores, se cuenta con los siguientes rangos aproximados de destinación rural o especial en los principales tipos documentales:
   - Facturación semestral (Impuesto Predial Unificado): Entre 5% y 7% del total de piezas impuestas.
   - Facturación mensual (ICA, valorización, acuerdos de pago y otros documentos tributarios): Entre 3% y 4,5% del total de piezas generadas mensualmente.

3. Características de la GUIA para los envíos del servicio de mensajería expresa:

- Identificación Completa: Contiene datos precisos del remitente y destinatario (nombres, No. identificación, direcciones, teléfonos, códigos postales).
- Detalles del Envío: Incluye peso, dimensiones, descripción del producto, valor declarado y tipo de servicio (urgente, frágil).
- Código de Rastreo (Tracking): Un identificador único que permite la validación del estado de la gestión, crucial para la transparencia.
- Evidencia de Entrega: Firma del receptor (o sello) y, a veces, captura de fotos como prueba, fecha de entrega.
- Fechas de gestión: primero y segundo intento
- En caso de no entrega especificar la causal: DESCONOCIDO, DIRECCIÓN ERRADA, NO RESIDE, REHUSADO, OTROS: CERRADO (1 y 2 intentos), OTROS: FALLECIDO, OTROS: NO EXISTE NUMERO.
- Identificación del mensajero y/o encargado de realizar la gestión de entrega.
- Cadena de custodia y seguridad documental:

  La guía o registro electrónico asociado al envío deberá permitir identificar y conservar la trazabilidad de la pieza postal durante todas las etapas de la operación, desde su recepción por parte del contratista hasta la entrega o devolución definitiva.

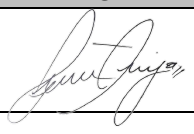
  Para documentos que contengan información reservada, expedientes administrativos, judiciales, disciplinarios, fiscales, policivos o cualquier documentación que forme parte de actuaciones oficiales del Municipio, el contratista deberá garantizar mecanismos de control que permitan identificar el responsable de cada etapa de manipulación, transporte, distribución y entrega.

Ante cualquier evento de pérdida, extravío, hurto, destrucción, alteración o entrega indebida de documentos, el contratista deberá contar con registros que permitan reconstruir la trazabilidad de la gestión realizada e identificar las actuaciones adelantadas respecto del envío afectado.

4. Ejecución del servicio de mensajería expresa mediante Interconexión Postal:

Se permite la interconexión postal siempre que se cumplan las condiciones técnicas, de seguridad de la información, cadena de custodia y trazabilidad exigidas. Cuando el proveedor seleccionado opte por este recurso, aplican las siguientes reglas:

a) Responsabilidad integral. El contratista será el único responsable por los riesgos laborales, civiles, penales y administrativos derivados de la ejecución del contrato, incluidos los generados respecto de trabajadores propios o de terceros operadores con los cuales se interconecte, sin que exista solidaridad alguna con el Municipio.
b) Trazabilidad de terceros operadores: Cuando el contratista utilice operadores postales interconectados o terceros autorizados para la ejecución de alguna etapa del servicio, deberá garantizar que los mismos mantengan registros de trazabilidad y custodia equivalentes a los exigidos por el Municipio, siendo responsable de suministrar dicha información cuando sea requerida por el supervisor del contrato.
c) No exoneración. El uso de operadores postales interconectados no exonera al contratista de ninguna obligación frente al Municipio, siendo este el único responsable por la selección, supervisión y cumplimiento normativo de dichos terceros.
d) Indemnidad. El contratista mantendrá indemne al Municipio frente a cualquier reclamación, demanda, sanción o condena derivada de accidentes, enfermedades laborales o fallecimiento de trabajadores propios o de terceros vinculados directa o indirectamente a la prestación del servicio**.**

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.

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.