

	Descripción
Ficha	Ficha Técnica Servicio de mensajería Postal
Entidad	Municipio de Cúcuta, Norte de Santander
Objeto	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE IMPRESIÓN, ALISTAMIENTO, GESTIÓN DOCUMENTAL, RECOLECCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS, LIQUIDACIONES, REQUERIMIENTOS Y DEMÁS DOCUMENTOS EMITIDOS POR EL MUNICIPIO, CON REGISTRO INDIVIDUAL DE CADA ENVÍO, SEGUIMIENTO DE SU CURSO, RASTREO, PRUEBA DE ENTREGA Y CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE ENTREGA ADECUADOS Y OPORTUNOS.
Servicios incluidos	Servicio postal, impresión, alistamiento, gestión documental, registro individual de cada envío, seguimiento de su curso, rastreo, prueba de entrega y cumplimiento de tiempos de entrega adecuados y oportunos, devoluciones y Centro de administración - Mínimo (2)
Coberturas	Urbana, rural, regional, nacional

La solución requerida por el Municipio requiere del servicio de mensajería que debe garantizar la producción, preparación, distribución, seguimiento y cierre documental de los envíos oficiales del municipio, bajo un modelo operativo trazable, medible y verificable. El servicio no se limita a la entrega física del documento, sino que comprende el ciclo completo desde la recepción de insumos hasta la disponibilidad de la prueba de entrega y el reporte de devolución cuando aplique garantizando la trazabilidad del servicio integral de mensajería. Los servicios de mensajería requeridos por el municipio deben entenderse como una operación integral de gestión documental, producción, alistamiento, distribución, seguimiento y cierre de los documentos oficiales emitidos por la entidad. Su finalidad no es únicamente transportar correspondencia, sino garantizar que los actos administrativos, liquidaciones, requerimientos, comunicaciones y demás documentos institucionales sean gestionados con control, trazabilidad, seguridad, oportunidad y evidencia verificable durante todo el ciclo operativo.

Como se describe en breve:

Componente	Finalidad técnica del componente	Especificación técnica requerida
Recepción documental	Garantizar que los documentos y bases de datos entregados por las dependencias municipales ingresen al proceso bajo control, con identificación del lote, dependencia responsable y tipo de documento. Este componente permite iniciar la trazabilidad desde el origen y evita que se impriman, alisten o distribuyan documentos sin autorización institucional.	Recibo formal de bases de datos, actos administrativos, liquidaciones, requerimientos, anexos y archivos fuente autorizados por la dependencia solicitante, identificando fecha de entrega, dependencia remitente, responsable, número de registros, tipo documental y cobertura estimada.
Validación previa	Verificar que la información mínima necesaria para la distribución sea suficiente, completa y coherente antes de iniciar la producción documental. Esta actividad reduce devoluciones evitables, errores de entrega, duplicidades y reprocesos administrativos.	Revisión de campos mínimos para el alistamiento: nombre o razón social del destinatario, identificación cuando aplique, dirección, barrio, vereda o corregimiento, municipio, departamento, teléfono, dependencia emisora, tipo documental, número de acto o referencia y cobertura asignada.
Impresión	Asegurar que los documentos oficiales se produzcan de manera controlada, legible, completa y conforme a las instrucciones de la entidad. La impresión hace parte esencial del servicio cuando el documento físico constituye el medio de comunicación o notificación al destinatario.	Impresión controlada de documentos y anexos en formato carta u oficio, simple o dúplex, blanco y negro o color, según instrucción de la entidad. Debe garantizarse legibilidad, integridad del contenido, orden de páginas, correspondencia entre documento y destinatario, y control de documentos anulados o mal impresos.
Cotejo y control de calidad	Evitar errores críticos en la entrega de documentos oficiales, tales como cruce de destinatarios, anexos incompletos, duplicidad de guías, guías asignadas a documentos errados o inconsistencias entre la base de datos y el documento físico. Este componente protege la validez y confiabilidad del proceso de comunicación o notificación.	Verificación entre documento, destinatario, guía, lote, anexos y base de datos. Debe incluir control de correspondencia entre el documento impreso y el registro del destinatario, revisión de duplicidades, validación de guías, confirmación del tipo de servicio y separación por cobertura.
Alistamiento	Preparar físicamente cada pieza documental para que pueda ser admitida, distribuida y entregada de manera ordenada, segura y trazable. El alistamiento adecuado evita pérdidas, errores de clasificación, deterioro documental y fallas en la entrega.	Foliación cuando aplique, ordenamiento de documentos, incorporación de anexos, ensobrado, sellado, rotulado, pegado o impresión de guía, separación por servicio, cobertura, dependencia, lote y ruta de distribución.

Gestión documental	Mantener control administrativo y operativo de cada pieza desde su recepción hasta el cierre del proceso. Este componente permite a la entidad conocer el estado de cada documento, soportar auditorías, atender consultas internas y conservar evidencias de la gestión realizada.	Registro individual de cada pieza por lote, dependencia, tipo documental, número de guía, destinatario, servicio utilizado, cobertura, estado, fecha de gestión, novedad, causal de devolución cuando aplique y soporte asociado.
Distribución	Ejecutar la entrega física de los documentos mediante el servicio de mensajería definido, asegurando oportunidad, trazabilidad y evidencia del resultado de la gestión. La distribución debe responder a las necesidades de cobertura urbana, rural, regional, nacional y trayecto especial.	Entrega mediante el servicio postal o de mensajería definido, con trazabilidad de admisión, ruta, intento de entrega, resultado, receptor, causal de no entrega, devolución o cierre. Debe permitir seguimiento por guía, lote, dependencia, cobertura y estado.
Prueba de entrega y soporte de gestión	Contar con evidencia verificable del resultado de la entrega o de la gestión realizada. Este componente es esencial para soportar actuaciones administrativas, demostrar oportunidad, acreditar entrega o justificar devoluciones.	Generación y cargue de prueba de entrega o soporte de gestión con número de guía, fecha, hora, destinatario, dirección gestionada, nombre o identificación del receptor cuando aplique, causal de no entrega, observaciones y soporte digital disponible para consulta.
Gestión de novedades y reintentos	Mejorar la efectividad de entrega antes de declarar una devolución definitiva. Este componente permite corregir situaciones operativas, validar información disponible y agotar gestiones razonables frente al destinatario.	Registro de novedades tales como cerrado, dirección incompleta, no reside, desconocido, rehusado, zona de difícil acceso, teléfono no disponible u otras causales. Debe contemplar reintentos verificables, preferiblemente en horarios o días alternos cuando la operación lo permita.
Gestión de devoluciones	Evitar que la devolución sea únicamente un retorno físico del documento. La devolución debe convertirse en un insumo de mejora para la entidad, permitiendo identificar errores de base de datos, zonas críticas, causales recurrentes y necesidades de depuración.	Clasificación de devoluciones por causal, servicio, dependencia, cobertura y lote. Debe incluir reporte periódico, devolución física o digital organizada, soporte de causal, observaciones de gestión y matriz de depuración de datos.
Cierre operativo y documental	Consolidar el resultado final de cada lote o campaña de envío, permitiendo a la entidad verificar cumplimiento, soportar la supervisión contractual y tomar	Consolidado de documentos recibidos, impresos, alistados, admitidos, entregados, no entregados, reintentados, devueltos y pendientes. Debe incluir pruebas de entrega, novedades, devoluciones,

	decisiones sobre mejora de datos y procesos internos.	indicadores, soportes y recomendaciones de mejora.
Informes e indicadores	Medir la calidad, oportunidad y efectividad del servicio, permitiendo a la entidad ejercer supervisión técnica y detectar desviaciones en tiempo real o de forma periódica.	Reportes por servicio, cobertura, dependencia, lote, estado, causal de devolución, cumplimiento de tiempos, efectividad de entrega, pruebas cargadas, reintentos realizados y productividad operativa.

Estos componentes son necesarios porque el municipio requiere una operación integral y trazable que garantice la correcta gestión de documentos oficiales desde su generación hasta la entrega efectiva o devolución debidamente soportada. La finalidad técnica del servicio no se limita al traslado físico de correspondencia, sino que comprende actividades previas, concurrentes y posteriores a la distribución, indispensables para asegurar la integridad documental, la oportunidad de la entrega, la trazabilidad de cada pieza, la disponibilidad de prueba de entrega y la mejora continua de las bases de datos institucionales. Y lo mas importante es que el documento llegue a su remitente para garantizar la misión institucional de la entidad.

Por tanto, todos los servicios de mensajería requeridos deberán articularse con procesos de impresión, cotejo, alistamiento, distribución, seguimiento, gestión de novedades, devoluciones e informes, de manera que la entidad pueda ejercer control efectivo sobre los actos administrativos, liquidaciones, requerimientos y demás documentos emitidos por sus dependencias.

TIPO DE SERVICIO REQUERIDO:

SERVICIO POSTAL:

Elemento	REQUERIMIENTO DEL MUNICIPIO DE CÚCUTA
Tipo de documentos	Actos administrativos, liquidaciones oficiales, requerimientos, respuestas y comunicaciones oficiales, documentos tributarios y administrativos, citaciones, comunicaciones relacionadas con procesos de cobro, comunicaciones institucionales y demás piezas documentales que determine el Municipio, cuya gestión requiera recolección, distribución, entrega, trazabilidad y soporte verificable del trámite realizado
Registro individual.	Cada envío deberá contar con un número único de identificación, registrado en la constancia de admisión o guía correspondiente. La guía deberá contener, como mínimo, la identificación de la dependencia emisora, el tipo documental, los datos del destinatario y la cobertura aplicable al envío.
Recolección domicilio	A solicitud del cliente.

Curso del envío:	Cada envío deberá cursar con una copia del recibo de admisión o guía debidamente adherida, en la que consten la fecha de admisión y la información necesaria para consultar y verificar el estado de su gestión.										
Tiempo entrega. de	Tiempos rápidos en la entrega, se establece para el Municipio de Cúcuta el siguiente: Los tiempos máximos de entrega del servicio postal se determinarán según la cobertura geográfica del destino, tomando como origen la ciudad de Cúcuta. Los plazos se contabilizarán a partir de la admisión del envío por parte del operador postal, de la siguiente manera: Urbano y área metropolitana: dos (2) días hábiles desde su admisión. Rural: tres (3) días hábiles desde su admisión. Regional: cuatro (4) días hábiles desde su admisión. Nacional: cinco (5) días hábiles desde su admisión. La fecha de admisión deberá quedar registrada en la guía correspondiente y constituirá el punto de referencia para verificar el cumplimiento del plazo de entrega aplicable a cada envío. <table><tr><th>Origen</th><th>Urbano y área metropolitana</th><th>Rural</th><th>Regional</th><th>Nacional</th></tr><tr><td>Cúcuta</td><td>2 días hábiles desde su admisión</td><td>3 días hábiles desde su admisión</td><td>4 días hábiles desde su admisión</td><td>5 días hábiles desde su admisión</td></tr></table>	Origen	Urbano y área metropolitana	Rural	Regional	Nacional	Cúcuta	2 días hábiles desde su admisión	3 días hábiles desde su admisión	4 días hábiles desde su admisión	5 días hábiles desde su admisión
Origen	Urbano y área metropolitana	Rural	Regional	Nacional							
Cúcuta	2 días hábiles desde su admisión	3 días hábiles desde su admisión	4 días hábiles desde su admisión	5 días hábiles desde su admisión							
Prueba de entrega:	El operador deberá dejar constancia verificable de la fecha y hora de entrega, así como del nombre, número de identificación y firma de la persona que recibe el envío.										
Forma de entrega	El Municipio requiere que la Gestión de entrega sea en la dirección reportada, incluida zona rural, con identificación de receptor o causal detallada; evidencia de visita, validación de referencias y reprogramación cuando sea viable. <i>Sin tener en consideración la publicación de lista de correo. En poblaciones apartadas o veredales, no se acepta que la forma de entrega sea realizada mediante publicación de lista de correo y hasta cabecera municipal.</i>										
Intentos entrega de	Tres (3) gestiones verificables , preferiblemente en horarios o días alternos, salvo imposibilidad material debidamente soportada. No se acepta dejar en depósito o en lista de correo en cabecera municipal										
Rastreo.	El operador deberá garantizar la trazabilidad de extremo a extremo de cada envío, incluyendo las etapas de recepción, impresión, alistamiento, admisión, asignación de ruta, intentos de entrega, registro de novedades, entrega, devolución y cierre de la gestión. La plataforma deberá permitir consultas y reportes por número de guía, lote, destinatario, dependencia emisora, cobertura, causal y fecha. La guía y la prueba de entrega deberán cargarse en tiempo real o, a más tardar, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la entrega. Cualquier excepción deberá estar debidamente justificada y contar con autorización previa del Municipio.										

Devoluciones	El operador deberá registrar y clasificar cada devolución por causal, tipo de servicio, dependencia emisora, lote y cobertura. Asimismo, deberá retornar los documentos debidamente organizados e identificados, junto con los soportes físicos o digitales de la gestión, el detalle de los intentos realizados, las observaciones correspondientes y la matriz de depuración actualizada. La devolución deberá constituir un insumo para corregir o complementar las direcciones, actualizar las bases de datos y optimizar futuras remisiones, y no limitarse al retorno físico de las piezas documentales. <i>La entrega de las devoluciones al Municipio deberá efectuarse dentro del tiempo previsto para la entrega del servicio, según la cobertura aplicable, más un (1) día hábil adicional.</i> <table><tr><th>Origen</th><th>Urbano y área metropolitana</th><th>Rural</th><th>Regional</th><th>Nacional</th></tr><tr><td>Cúcuta</td><td>2 días hábiles desde su admisión + 1 día hábil</td><td>3 días hábiles desde su admisión + 1 día hábil</td><td>4 días hábiles desde su admisión + 1 día hábil</td><td>5 días hábiles desde su admisión+ 1 día hábil</td></tr></table>	Origen	Urbano y área metropolitana	Rural	Regional	Nacional	Cúcuta	2 días hábiles desde su admisión + 1 día hábil	3 días hábiles desde su admisión + 1 día hábil	4 días hábiles desde su admisión + 1 día hábil	5 días hábiles desde su admisión+ 1 día hábil
Origen	Urbano y área metropolitana	Rural	Regional	Nacional							
Cúcuta	2 días hábiles desde su admisión + 1 día hábil	3 días hábiles desde su admisión + 1 día hábil	4 días hábiles desde su admisión + 1 día hábil	5 días hábiles desde su admisión+ 1 día hábil							
Peso y dimensiones	El envío deberá corresponder a documentos contenidos en sobre, paquete documental o pieza equivalente, conservando como referencia el límite de hasta dos kilogramos por envío, el municipio calcula que de conformidad al historial el peso documental no supera el kilogramo (1kg) .en el llegado caso que la pieza documental sobrepase el kilogramo tomará la tarifa que se defina dentro del proceso contractual. La entidad podrá establecer parámetros inferiores o condiciones específicas según el tipo documental, número de folios, anexos, necesidad de copia o criterios de seguridad documental.										
Cobertura del servicio y Gestión de cobertura rural	El servicio deberá garantizar cobertura urbana, rural, regional y nacional, de acuerdo con la dirección de destino y la clasificación operativa aplicable a cada envío. Para los envíos con destino rural, el operador deberá identificar la vereda, corregimiento, centro poblado y demás referencias de ubicación suministradas por el Municipio. Asimismo, deberá planear y programar las rutas de distribución, validar las referencias territoriales, utilizar los datos de contacto disponibles y registrar las evidencias de cada visita, intento de entrega, novedad o restricción de acceso. Cuando resulte viable, deberá recomendar y gestionar la reprogramación de la entrega. Ningún envío rural podrá cerrarse como devolución sin contar con el soporte de la ruta realizada, la causal debidamente clasificada y una observación clara y suficiente que describa la gestión adelantada. Este control deberá considerar las condiciones de dispersión geográfica, accesibilidad y operación propias de las zonas rurales. <i>No se permitirá mantener los envíos en lista de correo ni registrar estados de permanencia indefinida.</i> Todo envío deberá concluir con un estado definitivo y verificable de entrega o devolución, acompañado de los respectivos soportes de gestión.										

Evidencia requerida		El operador deberá generar y conservar una prueba digital de entrega o un soporte electrónico equivalente que permita acreditar cada gestión realizada. El registro deberá incluir, como mínimo, el número de guía, la fecha y hora de la visita, la dirección gestionada, el resultado de la gestión, el nombre e identificación del receptor cuando aplique, la causal debidamente clasificada en caso de no entrega, las observaciones correspondientes y los soportes digitales disponibles. Esta información deberá garantizar la trazabilidad del envío y permanecer disponible para su consulta, descarga y verificación por parte del Municipio.
Impresión, alistamiento y gestión documental	y	El operador deberá recibir y validar los archivos suministrados por el Municipio; realizar su impresión, cuando aplique; y verificar la correspondencia entre el documento, el destinatario, el número de guía, los anexos y la base de datos entregada. Asimismo, deberá ejecutar las actividades de ordenamiento, foliación, ensobrado, sellado, rotulado y clasificación de las piezas documentales, de acuerdo con la cobertura y la ruta asignada. Cada pieza deberá registrarse individualmente, indicando el lote al que pertenece y su estado de gestión. El operador deberá medir y reportar, por tipo de servicio y cobertura, como mínimo, la efectividad de las entregas, el cumplimiento de los tiempos establecidos, la disponibilidad oportuna de las pruebas de entrega, los reintentos realizados, las devoluciones clasificadas por causal, las novedades pendientes y la calidad de los datos. Estas actividades deberán garantizar la integridad, correspondencia, control y trazabilidad de las piezas documentales, así como facilitar una supervisión objetiva y verificable de la ejecución del servicio.
Indicadores mínimos servicio cobertura	por y	El operador deberá medir, controlar y reportar los indicadores de efectividad del servicio de manera semanal, mensual o como el municipio le requiera, cumplimiento de los tiempos establecidos, oportunidad en el cargue de las pruebas de entrega, reintentos documentados, devoluciones clasificadas por causal, novedades pendientes y la calidad de las bases de datos. Los resultados deberán presentarse discriminados por tipo de servicio y cobertura.
Entregables mínimos		El operador deberá presentar los siguientes entregables, de acuerdo con la periodicidad establecida: Plan operativo inicial: deberá presentarse dentro del plazo definido para el inicio de la operación y contener, como mínimo, la metodología, el cronograma, las rutas, los responsables, los recursos y los mecanismos de seguimiento del servicio. Informe diario de operación: deberá entregarse el día hábil siguiente a la jornada reportada e incluir la cantidad de piezas recibidas, impresas, alistadas, admitidas, entregadas, no entregadas, reintentadas, devueltas y pendientes de gestión. Informe semanal de seguimiento: deberá presentarse el primer día hábil de la semana siguiente y consolidar los resultados operativos, las

	novedades, los incumplimientos, las acciones correctivas y el avance de los lotes gestionados durante la semana. Informe mensual de indicadores: deberá entregarse dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente e incluir, como mínimo, los indicadores de efectividad, cumplimiento de tiempos, oportunidad en el cargue de pruebas de entrega, reintentos, devoluciones por causal, novedades pendientes, calidad de la información y productividad del Centro de Administración Documental (CAD), discriminados por servicio y cobertura. Acta de cierre de lote: deberá presentarse una vez finalizada la gestión de cada lote, dejando constancia del estado definitivo de la totalidad de los envíos, las entregas realizadas, las devoluciones, las novedades y los asuntos pendientes, cuando existan. Repositorio de evidencias: deberá mantenerse actualizado de manera permanente y contener las guías, pruebas de entrega, soportes de visita, constancias de devolución y demás evidencias generadas durante la ejecución del servicio. Matriz de depuración: deberá actualizarse con cada devolución o novedad que afecte la calidad de los datos y entregarse de manera consolidada con el informe mensual y con el cierre de cada lote. Estos entregables deberán permitir la verificación oportuna del estado y resultado final de cada envío, garantizar su trazabilidad y conservar un expediente operativo completo, organizado y disponible para consulta, descarga, seguimiento y supervisión por parte del Municipio.
Personal requerido en Centro de Administración	Para la ejecución del servicio, el operador deberá garantizar la disponibilidad permanente de, como mínimo, un (1) motorizado y un (1) auxiliar de correspondencia, ambos con equipos de comunicación adecuados y articulados con el equipo operativo. La vinculación, dotación, transporte, coordinación y demás costos relacionados con este personal serán responsabilidad exclusiva del operador y se entenderán incluidos en el valor integral del servicio, sin generar costos adicionales para el Municipio.
Continuidad y responsabilidad integral	El operador deberá garantizar la continuidad del servicio mediante la implementación de mecanismos de reemplazo y contingencia. En caso de incapacidad, permiso, ausencia, fuerza mayor o cualquier otra situación que afecte la disponibilidad del personal asignado, deberá efectuar su reemplazo oportuno con personal que cumpla las condiciones requeridas, sin afectar la calidad ni la continuidad de la operación. El operador conservará plena autonomía técnica, administrativa y laboral, y asumirá la totalidad de las responsabilidades, costos, herramientas y recursos necesarios para prestar el servicio en condiciones óptimas. Los reemplazos y las medidas de contingencia serán de su exclusiva responsabilidad y no generarán costos adicionales para el Municipio.

Impresión, alistamiento y gestión documental

La impresión, el alistamiento y la gestión documental comprenden el conjunto de actividades necesarias para garantizar que cada pieza corresponda al destinatario indicado, conserve el orden documental establecido por la dependencia emisora y cuente con trazabilidad desde la recepción del archivo fuente hasta el cierre definitivo de la gestión, ya sea por entrega efectiva o devolución.

Estas actividades deberán ejecutarse mediante controles que permitan preservar la integridad, confidencialidad y correspondencia de los documentos, así como prevenir errores de impresión, cruces de información, duplicidades, omisión de anexos, pérdida de documentos y reprocesos.

Actividad	Especificación técnica
Impresión simple	Impresión por una sola cara cuando el Municipio lo requiera por razones de legibilidad, facilidad de revisión, separación de anexos, control documental, generación de copias de archivo o por las condiciones particulares del acto administrativo o comunicación.
Impresión dúplex	Impresión por ambas caras, orientada a optimizar el consumo de papel y reducir el volumen documental, siempre que no afecte la lectura, foliación, identificación y separación de anexos, ni interfiera con firmas, sellos, códigos, desprendibles, copias de control o cualquier otro requisito definido por el Municipio.
Impresión a color	Deberá utilizarse únicamente cuando sea requerida para preservar la legibilidad, identificación o integridad del contenido, especialmente en documentos que contengan sellos, códigos, gráficos, mapas, imágenes, anexos, instructivos u otros elementos que no puedan interpretarse adecuadamente en escala de grises. También procederá cuando exista instrucción expresa del Municipio.
Control de archivos fuente	Los archivos suministrados por el Municipio deberán registrarse e identificarse por lote, dependencia emisora, fecha de recepción, versión y responsable de la entrega. No podrán imprimirse documentos incompletos, alterados, duplicados, no autorizados o que carezcan de trazabilidad respecto de su origen.
Orden documental	Cada pieza deberá conservar estrictamente el orden establecido por la dependencia emisora, incluyendo, según corresponda, el acto principal, los anexos, la liquidación, el requerimiento, los desprendibles, las copias de control, los instructivos y los demás documentos complementarios asociados al destinatario.
Cotejo previo	Antes del ensobrado y despacho, el operador deberá verificar la correspondencia entre el documento, el

	destinatario, el número de guía, la dirección, el lote, los anexos y la información registrada en la base de datos. Este control deberá prevenir cruces de documentos, duplicidades, omisiones de anexos y despacho de piezas incompletas.
Alistamiento	Comprende las actividades de ordenamiento, foliación, plegado, ensobrado, sellado, rotulado y clasificación de las piezas documentales, de acuerdo con el tipo de servicio, la cobertura y la ruta de distribución correspondiente.
Rotulado	El rótulo deberá contener o estar asociado, como mínimo, con el número único de guía, nombre del destinatario, dirección de entrega, municipio, departamento, cobertura, dependencia emisora, lote, tipo de servicio y demás información necesaria para garantizar la correcta distribución y trazabilidad del envío.
Custodia documental	El operador deberá implementar controles de acceso y custodia sobre los archivos fuente, documentos impresos, piezas alistadas, guías, soportes de entrega y devoluciones. Las impresiones defectuosas, anuladas, duplicadas o sobrantes deberán identificarse, registrarse y gestionarse de manera segura y controlada, considerando que pueden contener información institucional o datos personales.
Archivo de evidencias	El operador deberá mantener un repositorio físico o digital, organizado y actualizado, que contenga las guías, planillas, pruebas de entrega, registros de novedades, soportes de visita, devoluciones, reportes de ruta, informes por lote y demás evidencias generadas durante el ciclo documental. La información deberá permanecer disponible para consulta, descarga y verificación por parte del Municipio.
Cierre de la gestión	Cada pieza deberá finalizar con un estado definitivo y verificable de entrega o devolución. El cierre deberá estar respaldado por la prueba de entrega, la causal de devolución, las observaciones de la gestión y los demás soportes correspondientes.

Responsabilidad del operador. El operador será responsable de garantizar la integridad, confidencialidad, correspondencia y trazabilidad de cada pieza documental durante todas las etapas del proceso. Cualquier inconsistencia detectada deberá registrarse, informarse oportunamente al Municipio y corregirse antes de la admisión o despacho del envío.