4-72

Propuesta
Comercial

Actualización: Mayo 2026
Emisión: 26 Abril 2024

Ibagué, 15 de septiembre de 2026

Propuesta N. 08-071-2026

Señores:
Alcaldia de Honda - Secretaria de Transito
Ciudad

Apreciado Cliente:

Reciba un cordial saludo de Servicios Postales Nacionales, S.A.S., empresa oficial de correos que opera bajo la marca 4-72, nombre que llevamos con orgullo, porque señala las coordenadas geográficas del corazón de Colombia: 4º grados Latitud Norte, 72º grados Longitud Oeste.

Para 4-72 es grato adjuntarle nuestro portafolio, para los servicios de correo y mensajería expresa que ponemos a su disposición, a través de una amplia red integrada por más de 1.300 puntos en todo el país, con el respaldo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al cual estamos adscritos, y con la representatividad ante la Unión Postal Universal – UPU y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP, organismos internacionales a los cuales pertenece Colombia, enlazando más de 192 países del mundo.

La nueva etapa de fortalecimiento institucional del operador postal oficial de Colombia nos está permitiendo competir activamente en el mercado, con estrategias más dinámicas, procesos eficientes, rigurosos esquemas de seguridad y tecnología de punta.

Gracias por brindarnos la oportunidad de servirle y por la confianza depositada en 4 -72, su empresa de correos.

Cordialmente,

4-72 Servicios Postales Nacionales

Recomendaciones Generales

- Es responsabilidad del remitente que el empaque y el embalaje estén de acuerdo con las características del envío para evitar averías y expoliaciones.
- Los envíos deben estar marcados con datos de remitente (Nombre completo, dirección, ciudad, departamento y preferiblemente teléfono) y destinatario (Nombre completo, dirección, ciudad, departamento y preferiblemente teléfono), con el fin de asegurar la entrega o la devolución, adicionalmente estos datos deben venir legibles. Los datos de remitente deben estar en la parte superior izquierda y los datos de destinatario en el centro.
- Cada uno de los servicios cuenta con un cubrimiento previamente establecido que debe tenerse en cuenta al realizar los despachos.
- La Empresa no responde por decomisos de aduana o de cualquier otra autoridad y no se obliga a gestionar el retiro de las mercancías que hayan sido retenidas por ser de contrabando o por información insuficiente en los documentos que deben acompañar las mercancías.
- No se aseguran en el transporte aéreo el manejo de productos perecederos a nivel internacional. Los alimentos procesados, deberán tener fecha de vencimiento en el envase o paquete y el registro INVIMA.
- En caso de pérdida, expoliación o avería, la indemnización para los servicios de mensajería será conforme al artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Para los demás servicios la responsabilidad por pérdida o avería tendrá como límite máximo el valor declarado en la correspondiente guía de transporte o remisión de transporte. Las pérdidas parciales se establecerán proporcionalmente al valor declarado.
- El CLIENTE de carácter privado para la aprobación del crédito de consumo deberá cumplir con los indicadores financieros establecidos para tal fin por 4-72, en el evento de no cumplir con la evaluación Financiera propuesta por 4-72 para acceder al servicio, debe constituir a favor de 4-72 una garantía y a satisfacción de ésta, para responder por: a) Cumplimiento por un valor asegurado del veinte por ciento (20%) del valor del contrato y con una vigencia igual a la del contrato y cinco (5) meses más contados a partir de la fecha de expedición de la misma, a fin de garantizar los pagos que correspondan al servicio demandado.
- Intereses moratorios. - El CLIENTE reconocerá intereses de mora sobre las sumas no

Recomendaciones **Generales**

canceladas oportunamente a la ENTIDAD, equivalentes al interés legal civil vigente, sobre el saldo en mora.

- Cuando exista incumplimiento o mora en el pago de la facturación (entendiendo que la misma es radicada en debida forma con las aprobaciones y/o validaciones dispuestas en el contrato) SPN procederá con la suspensión del servicio hasta tanto el CLIENTE se ponga al día.
- El valor del tarifario a cobrar por el servicio prestado es el vigente al momento de suscribir el contrato, en el evento que se incrementen estas tarifas se comunicará al cliente por escrito dentro de los quince (15) días que anteceden a la correcta presentación de la factura.
- En caso de que las tarifas sean incrementadas por regulación externa, la ejecución del contrato se extienda en el tiempo a una vigencia subsiguiente y las mismas sean impactadas en virtud de dicha regulación, o por incrementos del IPC, se le comunicará al CLIENTE tal situación para el ajuste respectivo.
- Para el trámite de nuevos contratos, prórroga, adición y/u otro sí de los contratos vigentes, se deberá entregar o enviar al Funcionario de Servicios Postales Nacionales S.A.S. delegado para tal función, los documentos de dicha solicitud con al menos quince días de antelación con los respectivos soportes (CDP, minuta, entre otros).
- Las solicitudes de prorrogas y adiciones a los contratos suscritos con nuestros clientes siempre deben ser aprobados previamente y de forma expresa por 4-72, lo anterior, porque la ampliación del tiempo estimado del contrato puede implicar un incremento de recursos, los cuales al no estar proyectados en el contrato inicial pueden generar un desequilibrio económico. Por tal razón, 4-72 se reserva la potestad de realizar una nueva oferta donde se evaluará financieramente la rentabilidad inicial del proyecto y se condicionará a las estipulaciones técnicas y económicas del portafolio actual, por lo tanto, al cliente se le presenta nuevamente el portafolio donde el contrato estará sujeto a modificaciones. La propuesta comercial deberá estar en línea con el objeto del contrato.

Recomendaciones **Generales**

- La propuesta comercial hace parte integral del contrato.
- El valor de las tarifas a cobrar a EL CONTRATANTE por los servicios prestados son las vigentes al momento de la suscripción del contrato, en el evento en que se incrementen estas tarifas en forma general, SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. deberá comunicar a EL CONTRATANTE esta situación por escrito para liquidar el servicio con el nuevo incremento."
- Los circuitos de recolección serán previamente acordados con el cliente.

Servicios de envíos
Nacionales

Áreas Metropolitanas

Ciudad	Municipio
Armenia	Armenia Calarca
Barranquilla	Barranquilla Galapa Malambo Puerto Colombia Soledad
Bogotá	Bogotá D.C. Chía Cota Funza Madrid Mosquera Soacha
Cali	Cali Jamundí Palmira Yumbo
Cartagena	Cartagena Turbaco
Cúcuta	Cúcuta Los Patios Villa del Rosario

Ciudad	Municipio
Cúcuta	Cúcuta Los Patios Villa del Rosario
Manizales	Manizales Villamaría
Medellín	Barbosa Bello Caldas Copacabana Envigado Girardota Itagüi La Estrella Medellín Sabaneta
Pereira	Dosquebradas Pereira
Santa Marta	Santa Marta Ciénaga
Tunja	Tunja Chivata Motavita Oicata

Servicios de envíos
Nacionales

Trayectos Especiales

El siguiente listado de municipios es catalogado como **municipios tipo 4** o de **difícil acceso** para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

	Regional	Departamento	Centro Operativo	Municipio
1	Centro B	Vichada	Puerto Carreño	Puerto Carreño
2	Centro B	Guainia	Puerto Inirida	Puerto Inirida
3	Centro B	Putumayo	Puerto Leguizamo	Puerto Leguizamo
4	Centro B	Archipiélago San Andres	PO. San Andres Islas	San Andres
5	Centro B	Amazonas	Leticia	Leticia
6	Centro B	Guaviare	PO. San Jose Guaviare	Calamar
7	Centro B	Vaupes	PO. Villavicencio	Carurú
8	Centro B	Vichada	PO. Villavicencio	Cumaribo
9	Centro B	Guaviare	PO. San Jose Guaviare	El Retorno
10	Centro B	Meta	PO. Villavicencio	La Macarena
11	Centro B	Vichada	PO. Villavicencio	La Primavera
12	Centro B	Meta	PO. Villavicencio	Mapiripan
13	Centro B	Guaviare	PO. San Jose Guaviare	Miraflores
14	Centro B	Vichada	PO. Villavicencio	Santa Rosalía
15	Centro B	Vaupes	PO. Villavicencio	Taraira
16	Centro B	Meta	PO. Villavicencio	Uribe
17	Centro B	Archipiélago San Andres	PO. San Andres Islas	Providencia
18	Centro B	Amazonas	PO. Leticia	Puerto Nariño
19	Centro B	Vaupes	Mitú	Mitú
20	Centro B	Guainia	Puerto Inirida	Barrancominas
21	Eje Cafetero	Choco	PO. Principal Pereira	San Jose del Palmar
22	Noroccidente	Choco	Quibdo	Quibdo
23	Noroccidente	Antioquia	Medellín	Apartadó
24	Noroccidente	Chocó	Medellín	Acandi
25	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Alto Baudó
26	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Andagoya / Medio San Juan
27	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Atrato
28	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Bagado
29	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Bocas de Pepe (Bajo Baudó)
30	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Bojaya
31	Noroccidente	Chocó	PO. Apartadó	Carmen del Darién
32	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Certegui
33	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Condoto
34	Noroccidente	Antioquia	PO. Apartadó	Dabeiba
35	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Cantón de San Pablo
36	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Litoral de San Juan
37	Noroccidente	Chocó	Medellín	Jurado

Servicios de envíos
Nacionales

Trayectos Especiales

	Regional	Departamento	Centro Operativo	Municipio
38	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Lloró
39	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Medio Atrato (Bete)
40	Noroccidente	Antioquia	PO. Apartadó	Murindo
41	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Novita
42	Noroccidente	Chocó	Medellín	Nuqui
43	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Paimado (Rioquito)
44	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Puerto Pizarro (Bajo Baudó)
45	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Rio Iro (Santa Rita)
46	Noroccidente	Chocó	PO. Apartadó	Riosucio
47	Noroccidente	Antioquia	PO. Apartadó	San Juan de Urabá
48	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Sipi
49	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Tadó
50	Noroccidente	Chocó	PO. Apartadó	Unguia
51	Noroccidente	Chocó	PO. Quibdó	Unión Panamericana (Animas)
52	Noroccidente	Chocó	PO. Medellín	Bahía Solano
53	Occidente	Putumayo	Mocoa	Mocoa
54	Occidente	Nariño	PO. Cali	El Charco
55	Occidente	Cauca	PO. Cali	Guapi
56	Occidente	Nariño	PO. Cali	La Tola
57	Occidente	Nariño	PO. Cali	Olaya Herrera (Boca d'Satinga)
58	Occidente	Nariño	PO. Pasto	Roberto Payan
59	Occidente	Nariño	PO. Cali	Santa Barbara (Iscuande)
60	Occidente	Cauca	PO. Cali	Timbiqui
61	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Arauca
62	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Arauquita
63	Oriente	Norte de Santander	PO. Bucaramanga	Convención
64	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Cravo Norte
65	Oriente	Norte de Santander	PO. Bucaramanga	El Tarra
66	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Fortul
67	Oriente	Cesar	PO. Bucaramanga	Gonzalez
68	Oriente	Norte de Santander	PO. Bucaramanga	Hacari
69	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Puerto Rondón
70	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Saravena
71	Oriente	Arauca	PO. Arauca	Tame
72	Oriente	Norte de Santander	PO. Cúcuta	Tibú
73	Oriente	Norte de Santander	PO. Cúcuta	Puerto Santander
74	Sur	Putumayo	Puerto Asis	Puerto Asis

Servicios de envíos
Nacionales «◆» Tiempos de Entrega

Municipios tipo 1

Dentro de esta categoría se incluyen los municipios del país donde exista un centro de clasificación primario del Operador Postal Oficial, excluyendo municipios y capitales de departamento de difícil acceso.

Municipios tipo 2

Dentro de esta categoría se incluyen todas las ciudades capitales de departamento, distintas a las anteriores excluyendo municipios y capitales de departamento de difícil acceso.

Municipios tipo 3

Dentro de esta categoría se incluyen los municipios del país que no hagan parte de las categorías anteriormente descritas y que no sean considerados municipios de difícil acceso.

Municipios tipo 4

Dentro de esta categoría se incluyen los municipios y capitales de departamento considerados de difícil acceso por sus condiciones geográficas o de orden público.

*(*) **Matriz de cobertura** - Tipología de municipios (Resolución 6128-2020):*

› Tiempos de entrega por tipología

***D+:** 1 día adicional hábil al tiempo total de entrega.*

Para correspondencia prioritaria, encomiendas, y correo telegráfico
Ámbito nacional e internacional*

Origen \ Destino	Municipio Tipo 1	Municipio Tipo 2	Municipio Tipo 3	Municipio Tipo 4
Municipio Tipo 1	D+ 3 días	D+ 4 días	D+ 4 días	D+ 10 días
Municipio Tipo 2	D+5 días	D+ 5 días	D+ 6 días	D+ 10 días
Municipio Tipo 3	D+ 5 días	D+ 7 días	D+ 7 días	D+ 10 días
Municipio Tipo 4	D+ 10 días	D+ 10 días	D+ 10 días	D+ 10 días

Local o urbano: D+ 2 días

Para correspondencia no prioritaria
Ámbito nacional e internacional*

Origen \ Destino	Municipio Tipo 1	Municipio Tipo 2	Municipio Tipo 3	Municipio Tipo 4
Municipio Tipo 1	D+ 4 días	D+ 5 días	D+ 5 días	D+ 12 días
Municipio Tipo 2	D+ 6 días	D+ 6 días	D+ 7 días	D+ 12 días
Municipio Tipo 3	D+ 6 días	D+ 8 días	D+ 8 días	D+ 12 días
Municipio Tipo 4	D+ 12 días	D+ 12 días	D+ 12 días	D+ 12 días

Local o urbano: D+ 3 días

*(*) **Para las entregas de objetos postales salientes con destino internacional** , los tiempos de entrega contemplan el tránsito desde el municipio donde se impone el envío hasta la entrega del objeto postal a la autoridad competente de los trámites aduaneros o de las revisiones que requieren este tipo de envío.*

Tiempos de devolución:

Se establece para todos los servicios, donde los tiempos de devolución están determinados así:

- El tiempo de entrega (según matriz) más 2 días hábiles, la cual aplica para todos los servicios y coberturas ***(Urbano, Regional, Nacional y Trayecto Especial)***.
- Para los envíos Internacionales, dependemos de la administración postal del país de origen y los acuerdos aéreos internacionales.

Servicios de envíos
Nacionales

Tiempos de Entrega Nacional

*(*)**Aplica para** Al día Urbano, Al día Nacional, Paquetería Empresarial Terrestre, Correo CertiHcado Nacional, NotiHcaciones, Envío de Postales Nacionales, Cecograma Nacional.*

Cobertura	Tiempos	Días	D+
Urbano	24	1	D1
Regional	48	2	D2
Nacional	48	2	D2
Multiregional	120	5	D5
Trayecto Especial 1	240	10	D10
Trayecto Especial 2	240	10	D10
Trayecto Especial 3	240	10	D10

Envío Nacional de
Documentos

Correo Certificado Nacional

Servicio de correo para envío de objetos postales de 0 a 2 Kg,con prueba y certificación de entrega, válida judicialmente con cubrimiento nacional.

› Cobertura y tiempos de entrega:

De acuerdo con la matriz de tiempos de entrega.

› Forma de entrega:

Bajo firma de persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.

Para envíos que tengan como destino poblaciones apartadas, zonas veredales y en las zonas de difícil acceso, su entrega se realizará mediante publicación de lista de correo y hasta cabecera municipal. Esta publicación se realizará en centros operativos que apliquen, expendios y puntos de venta.

Consulte su punto de entrega página web de 4-72

https://www.4-72.com.co/publicaciones/825/conoce-los-horarios-de-nuestros-puntos-de-atencion-semanal/

› Intentos de entrega:

*1 Intento de entrega.

De ser depositado en una lista de correo, el envío permanecerá 30 días calendario antes de su devolución a remitente, de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la Resolución de rezagos vigente.

(*) Dos intentos de entrega siempre y cuando el primer intento de entrega sea causal de devolución cerrado.

› Rastreo y seguimiento:

Aplica guía con número de seguimiento.

› Prueba de entrega:

La Certificación es auto gestionada por el cliente, consultando la página web **www.4-72.com.co** e ingresando el número de guía en el campo de *"Seguimiento de envíos"*. Una vez consultado el estado del envío, debe hacer clic en el botón *"ver certificado de entrega"*, donde podrá visualizar su certificación e imprimirla.

Envío Nacional de
Documentos

Correo Certificado Nacional

› Devoluciones:

El envío será devuelto a la dirección suministrada por el remitente; de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.
(Consulte motivos de devoluciones).

› Dimensiones:

Su lado más largo no puede exceder de 25 cm o que no exceda los 2 kilos físicos y/o volumétricos.

› Peso:

Máximo 2 Kg físicos y/o volumétricos.

› Tarifas:

Rango de peso (gr)	Urbano	Regional	Nacional	Multiregional	Trayecto Especial 1	Trayecto Especial 2	Trayecto Especial 3
0 - 1000	$ 10.750	$ 17.650	$ 23.800	$ 26.150	$ 41.300	$ 57.850	$ 80.950
1001 - 2000	$ 16.400	$ 19.600	$ 29.600	$ 32.550	$ 59.100	$ 82.750	$ 115.850

Envío Nacional
de Paquetes

Encomienda Normal

Servicio de correo que permite hacer envíos no urgentes de paquetería y mercancías de 0 a 30 kg a todo el territorio nacional.

› Cobertura y tiempos de entrega:

De acuerdo con la matriz de tiempos de entrega.

(*) Para Trayectos Especiales, estamos sujetos a itinerarios y cupo de las aerolíneas.

› Forma de entrega:

Bajo firma de persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.

Para envíos que tengan como destino poblaciones apartadas, zonas veredales y en las zonas de difícil acceso, su entrega se realizará mediante publicación de lista de correo y hasta cabecera municipal. Esta publicación se realizará en centros operativos que apliquen, expendios y puntos de venta.

Consulte su punto de entrega página web de 4-72

https://www.4-72.com.co/publicaciones/825/conoce-los-horarios-de-nuestros-puntos-de-atencion-semanal/

› Intentos de entrega:

1 Intento de entrega*.

De ser depositado en una lista de correo, el envío permanecerá 30 días calendario antes de su devolución a remitente, de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la Resolución de rezagos vigente.

(*) Dos intentos de entrega siempre y cuando el primer intento de entrega sea causal de devolución cerrado.

› Rastreo y seguimiento:

Aplica guía con número de seguimiento.

› Prueba de entrega:

Se digitaliza la prueba de entrega en los mismos tiempos que tomo la entrega. Los fisicos no srán retornados al cliente.

› Devoluciones:

El envío será devuelto a la dirección suministrada por el remitente; de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.
(Consulte motivos de devoluciones)

› Peso:

Máximo 30 Kg físicos por envío.

› Dimensiones:

Su dimensión más larga no debe exceder 1.20 metros y la suma del contorno no debe superar los 2 metros. Es decir que la suma del contorno y la dimensión más larga no debe exceder los 3.20 metros

Envío Nacional
de Paquetes

Encomienda Normal

› Tarifas:

Rango de peso (gr)	Urbano	Nacional	Trayecto Especial Hasta 7 imposiciones al año	Trayecto Especial Desde 8 imposiciones al año
0 - 1000	$ 7.300	$ 26.200	$ 26.200	$ 39.300
1001 - 2000	$ 7.300	$ 26.200	$ 26.200	$ 42.900
2001 - 3000	$ 7.300	$ 26.200	$ 26.200	$ 52.300
3001 - 4000	$ 7.300	$ 26.200	$ 26.200	$ 61.650
4001 - 5000	$ 7.500	$ 27.000	$ 27.000	$ 70.550
5001 - 6000	$ 7.750	$ 27.800	$ 27.800	$ 80.400
6001 - 7000	$ 7.950	$ 28.600	$ 28.600	$ 89.800
7001 - 8000	$ 8.150	$ 29.450	$ 29.450	$ 99.200
8001 - 9000	$ 8.400	$ 30.250	$ 30.250	$ 108.550
9001 - 10000	$ 8.600	$ 31.050	$ 31.050	$ 117.950
10001 - 11000	$ 8.850	$ 31.850	$ 31.850	$ 127.300
11001 - 12000	$ 9.050	$ 32.650	$ 32.650	$ 136.700
12001 - 13000	$ 9.250	$ 33.450	$ 33.450	$ 146.100
13001 - 14000	$ 9.500	$ 34.250	$ 34.250	$ 155.450
14001 - 15000	$ 9.700	$ 35.050	$ 35.050	$ 164.850
15001 - 16000	$ 9.950	$ 35.850	$ 35.850	$ 174.250
16001 - 17000	$ 10.150	$ 36.700	$ 36.700	$ 183.600
17001 - 18000	$ 10.350	$ 37.500	$ 37.500	$ 193.000
18001 - 19000	$ 10.600	$ 38.300	$ 38.300	$ 207.900
19001 - 20000	$ 10.800	$ 39.100	$ 39.100	$ 211.200
20001 - 21000	$ 11.050	$ 39.900	$ 39.900	$ 221.150
21001 - 22000	$ 11.250	$ 40.700	$ 40.700	$ 230.500
22001 - 23000	$ 11.450	$ 41.500	$ 41.500	$ 239.900
23001 - 24000	$ 11.700	$ 42.300	$ 42.300	$ 249.250
24001 - 25000	$ 11.900	$ 43.100	$ 43.100	$ 258.650
25001 - 26000	$ 12.150	$ 43.950	$ 43.950	$ 268.050
26001 - 27000	$ 12.350	$ 44.750	$ 44.750	$ 277.400
27001 - 28000	$ 12.550	$ 45.550	$ 45.550	$ 286.800
28001 - 29000	$ 12.800	$ 46.350	$ 46.350	$ 296.150
29001 - 30000	$ 13.000	$ 47.150	$ 47.150	$ 305.550

* **Nota:** Las tarifas de trayecto especial desde 7 imposiciones aplican para envíos desde origen tipo 4 unicamente.

Envío de Documentos **Masivos**

Correo Masivo Estándar

Servicio de correo para envíos masivos de documentos, que requieran un seguimiento individualizado para cada envío.

Con característica de entrega bajo ffrma o bajo puerta con descripción de predio de acuerdo con las circunstancias al momento de la entrega.

› Cobertura y tiempos de entrega:

Urbana, Regional y Nacional:
De acuerdo a negociación con el cliente.

Para envios cuyo origen y/o destino esten por fuera de la matriz definida para estos servicios y que sean mayores a 2.000, las tarifas unidades serán sujetos a negociación.

› Forma de entrega:

con característica de entrega bajo firma o bajo puerta con descripción de predio de acuerdo con las circunstancias al momento de la entrega.

› Intentos de entrega:

1 Intento.

› Rastreo y seguimiento:

Si, con acuse de recibo.

› Prueba de entrega:

Si, con acuse de recibo.

› Devoluciones:

Las devoluciones son remitidas al cliente con periodicidad diaria, semanal, mensual, o máximo al momento de la entrega del reporte final de la orden de servicio*.

(*) De no ser posible su devolución al remitente, el envío será llevado a la Unidad de Rezagos, donde aplicará la Resolución de Rezagos vigente.

› Peso:

Máximo 200 gr. por pieza o envío.

› Dimensiones:

Máximo 22 cm x 35 cm x 1 cm de espesor.
Tamaño Oficio.

› Cantidad mínima de imposición:

100 piezas (un único remitente).

Envío de Documentos **Masivos** **Correo Masivo** Estándar

› Requisitos:

Para la admisión, el cliente debe proporcionar la base de datos con la cual se gestionarán los envíos.

› Tarifas:

Cantidades		Cobertura		
Mínimo	Máximo	Urbano	Regional	Nacional
100	500	$ 3.400	$ 3.500	$ 3.700
501	1.000	$ 3.250	$ 3.350	$ 3.550
*1.001	5.000	$ 3.050	$ 3.200	$ 3.400
*5.001	20.000	$ 2.900	$ 3.050	$ 3.250
*20.001 en Adelante		$ 2.750	$ 2.900	$ 3.050

**Estas tarifas para clientes corporativos podrán ser revisadas dependiendo de las negociaciones que se adelanten con los clientes dependiendo de las condiciones de prestación del servicio.*

Nota: *Por favor, revisar los términos y condiciones para Servicios de Envío de Documentos Masivos.*

Envío de Documentos
Masivos

Términos y condiciones

Las tarifas de los servicios masivos aplican para facturación por orden de servicio y no por la sumatoria de la liquidación mensual.

El incumplimiento en el volumen mínimo que debe imponer el cliente y atendiendo a que la tarifa de servicios de distribución masiva tiene relación directa con el volumen de envíos impuestos, dará lugar a la reliquidación del valor unitario cobrado conforme a la tabla de valores y volúmenes publicada en la resolución de tarifas vigentes.

Nota: En los servicios de Correo Masivo Básico, Correo Masivo Estándar y Correo Masivo Estándar Especial, donde medie un descuento en la tarifa vigente, el cliente se compromete a cumplir con el volumen de imposición mínima por orden de servicio, diaria, semanal o mensual establecida en la propuesta comercial acordada con el cliente, o establecido en los estudios previos, el contrato o el que haga sus veces, que sirvió de base para fijar la tarifa.

Servicios
Electrónicos

Correo Electrónico Postal Certificado - CERTIPOST

La notificación electrónica postal certificada – CERTIPOST, permite la transferencia de datos entre las partes mediante correo electrónico con el valor jurídico de una notificación oficial, proporcionando evidencia del contenido, incluida la prueba de envío, recepción y apertura por parte del destinatario.

*Nuestra plataforma permite la realización de **notificaciones electrónicas con la misma validez jurídica y probatoria que nuestro servicio de correo certificado** por medios físicos.*

› Características:

- Proporciona un sistema de envió seguro y fiable de mensajes electrónicos.
- Garantiza la confidencialidad del mensaje.
- Genera un registro del envío y entrega de los mensajes.
- Garantiza la integridad y autenticidad de sus mensajes.
- Genera pruebas de las operaciones del ciclo del mensaje, a saber, envío, llegada del mensaje al buzón del destino y acuse de lectura del mensaje de correo electrónico siempre que exista la apertura del mensaje por parte del destinatario.
- Almacena las pruebas de las operaciones del ciclo del mensaje o entregar dichas pruebas a los respectivos clientes, a través de un canal seguro de información.n ambiente web.
- Genera reporte y descarga de acuses en ambiente web.
- Fácil integración con los principales proveedores de correo.
- Proporciona un método de integración (API) del servicio para los distintos aplicativos del cliente.
- Fácil proceso de integración mediante servicios tipos REST sin requerir retornos de respuesta por parte del cliente.
- La aplicación es integrada en la tienda de Microsoft Outlook.
- Facilita una opción de envío desde los principales proveedores de correo electrónico sin requerir de un ingreso a otro sitio web.

Servicios
Electrónicos

Correo Electrónico Postal Certificado - CERTIPOST

- Proporciona una opción de envíos masivos sin requerir de desarrollos adicionales, sin límite de envíos.
- Contiene un número único asignado y utilizado para identificar una transacción específica. El ID del mensaje en el Correo Postal Electrónico Certificado de acuse de envió coincidirá con el ID del mensaje en el correo electrónico postal de acuse de recibo registrado.
- Compatible con estándares de criptografía y certificación digital, como DKIM, SPF y S/MIME (Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions).
- Entrega un acuse de recibido firmado por Servicios Postales Nacionales 4-72 en formato PDF junto con el correo original del envío en formato EML (Email Message).
- Certificación, firmada digitalmente por el SERVICIOS POSTALES NACIONALES sobre la entrega, acuse de recibo de la notificación, igual como sucede en el medio físico.
- Permite comprimir los archivos enviados en el correo electrónico postal certificado en formato .zip. Permite encriptar punto a punto mediante una contraseña que el usuario puede asignar.
- Incluye almacenamiento de los acuses de recibo a 5 años.
- Proporciona una opción de envíos masivos sin requerir de desarrollos adicionales.

› Tarifas:

Correos Electrónicos	Valor unitario hasta 5 megabytes	Valor unitario hasta 5.1 megabytes a 10 megabytes	Valor unitario hasta 10.1 megabytes a 15 megabytes	Valor unitario hasta 15.1 megabytes a 20 megabytes
Unidad	$ 2.097	$ 4.194	$ 6.291	$ 8.388
100-500	$ 1.955	$ 3.910	$ 5.865	$ 7.820
501-1000	$ 1.745	$ 3.490	$ 5.235	$ 6.980
1001-2000	$ 1.598	$ 3.196	$ 4.794	$ 6.392
2001-5000	$ 1.440	$ 2.880	$ 4.320	$ 5.760
5001 En adelante	$ 1.272	$ 2.544	$ 3.816	$ 5.088

Nota 1: *Se cobrará un valor por cada correo electrónico postal certificado enviado, El valor de cada correo dependerá del número total de correos enviados y el peso unitario en megabytes.*

Nota 2: *El valor unitario del correo se calculará por cada destinatario. Por ejemplo, en caso de que un mismo envío de correo se remita a tres destinatarios, se cobrará el valor de tres correos electrónicos enviados.*

Nota 3: *El peso del correo tendrá en cuenta todo su contenido, es decir, firmas, enlaces, adjuntos y cuerpo del correo.*

Nota 4: *El peso máximo admitido del correo será de 20 Mb. No obstante, si se requiere un envío mayor a 20 Mb, se podrá brindar el servicio de correo electrónico postal certificada mediante enlace y el valor se acordará entre las partes.*

Nota 5: *En caso de que el correo sea enviado desde la plataforma, pero no sea recibido por el destinatario debido a las políticas de su servidor o sistema de correo, el cobro se realizará de igual manera.*

Devoluciones

› Causales de devolución.

A continuación, se presentan las principales causales de devolución relacionadas con los envíos, con el propósito de informar a los clientes sobre las situaciones que pueden afectar la correcta entrega de sus pedidos.

- Desconocido
- No reside
- Fallecido
- Dirección errada
- Cerrado
- Fuerza mayor
- Rehusado
- No existe número
- No contactado
- No reclamado

De no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.

Seguro de **Envíos**

› Acerca del seguro:

Todos los envíos tienen incluido el Seguro, excepto los servicios Correspondencia Prioritaria, Correspondencia No Prioritaria Normal, las mercancías expresamente excluidas, nacionales o internacionales, Objetos de prohibida circulación. Siempre y cuando, el valor de dichos envíos sea declarado en la factura o guía (Valor Declarado) y éste sea demostrable al momento de la reclamación.

Servicios Postales Nacionales S.A.S. ofrece a nuestros clientes de Mercado Corporativo una póliza global que ampara todas las piezas postales (Documentos y Mercancía) que cursan por nuestra red sin ningún costo adicional que se podrá ver reflejado en la tarifa ofertada. La compañía aplicará un 20% de sanción para aquellos despachos en los que no se declara el valor de la mercancía (Art. 1031 del código de comercio).

El Valor declarado siempre debe ser igual al valor de la mercancía a enviar, nunca debe ser mayor o menor.

› Las restricciones en cuanto a mercancías que no ampara la póliza son:

- Algodón en pacas Animales vivos Tabaco
- Licores
- Armas y municiones
- Metales y piedras preciosas, objetos y joyas de metales o de piedras preciosas, objetos artísticos y obras de arte.
- Billetes de lotería, bonos oficiales, cedulas hipotecarias, acciones, cupones de intereses al cobro, títulos valores, estampillas de timbre y correo sin sellar, cheques de viajero, y en general toda clase de documentos representativos de valores.
- Cartas geográficas, mapas o planos.

Seguro de **Envíos**

› Los documentos para presentar reclamación son:

1. Original Sarlaft *(Este deberá ser diligenciado por el remitente o por el autorizado por éste mediante un poder autenticado)*.
2. Original autorización pago por transferencia *(Este deberá ser diligenciado por el remitente o por el autorizado por éste mediante un poder autenticado)*.
3. Certificación Bancaria *(Este deberá ser diligenciado por el remitente o por el autorizado por éste mediante un poder autenticado)*.
4. Cedula de ciudadanía del remitente y de la Persona autorizada mediante poder autenticado *(cuando esta exista)*.
5. En caso de pérdida Denuncio ante Policía *(Se puede solicitar mediante la página web de la Policia Nacional)*.
6. Factura que acredite la propiedad del bien.
7. Formato de PQR.
8. Copia de la Guía de Servicios Postales Nacionales, en la cual debe quedar registrado el valor declarado.
9. En caso de avería y si la aseguradora lo solicita se deberá adjuntar cotización de reparación del bien afectado.
10. Registro fotográfico en caso de avería o pérdida parcial.

Nota: *Todos los envíos obligatoriamente deben ir con valor declarado y para el caso de paquetería con las medidas de Peso Volumétrico.*

› **Clausulas de contrato:** Mercado Corporativo

En caso de que SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. tenga la condición de encargado del tratamiento de datos ,y de conformidad con el literal "d" del artículo 3 de la Ley Estatutaria 1581, de 17 de octubre de 2013, "por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", en adelante LEPD, por cuanto el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales de responsabilidad del CLIENTE y por parte del SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S., éste último se obliga y compromete, con base en el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato. Igualmente, custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos. SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente del CLIENTE, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Asimismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa del CLIENTE, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. manifiesta estar al corriente en lo que concierne a las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos. Asimismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de seguridad, así como cualesquiera otras que le fueren impuestas, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. El CLIENTE, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas en esta cláusula.

Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán destruidos o devueltos al CLIENTE, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste

algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de estos garantizando al CLIENTE dicha conservación. SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con del CLIENTE.

En cualquier caso, SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. comunicará al CLIENTE cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos días a contar desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de esta, para que se adopten las medidas correctoras oportunas.

Del mismo modo, el contratista pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas pertinentes, de que se acata su contenido.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de Protección de datos personales el CLIENTE autoriza que sus datos, facilitados voluntariamente formalizar la presente relación contractual, formen parte de una base de datos responsabilidad de SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. y tratados con la finalidad de gestionar el servicio contratado, así como remitirle información sobre las novedades relativas a productos y servicios de la empresa.

Por otra parte, se informa que los datos serán tratados bajo los criterios de seguridad definidos en la política de tratamiento desarrollada por SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. cuya consulta puede llevarse a cabo en la siguiente página web: www.4-72.com.co. Asimismo, le informamos que puede ejercer los derechos de consulta y reclamo sobre sus datos mediante escrito dirigido a SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S. en la siguiente dirección: servicioalcliente@4-72.com.co.

Sistemas de **Pago**

› Línea de Credito:

Es la autorización que SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. 4-72 otorga a los clientes para que sus envíos de correspondencia sean recibidos y cursen por la red, con cargo a una cuenta especial de corte mensual, teniendo en cuenta el número del contrato de Prestación de Servicios para entidades privadas e Interadministrativo para entidades del Estado, dentro del mes siguiente a la imposición se radicara la factura , y el plazo máximo para su cancelación será de quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación. Una vez se haya consumido el 90% del valor del contrato y/o con 30 días de anticipación al vencimiento de este, se notificará al cliente mediante correo electrónico tal situación.

› Línea de Cuenta Corriente:

Es el pago anticipado que autoriza SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72, para los clientes que impongan su correspondencia y demás envíos con cargo a un depósito constituido previamente, el cual será renovado inmediatamente se haya afectado el 70% del depósito inicial, sistema también utilizado para los Filatelistas nacionales e internacionales.

Las tarifas que se cobran por los servicios prestados corresponden a las vigentes al momento de la suscripción del contrato, en el evento en que se incrementen o cambien éstas tarifas por los servicios prestados en forma general, SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. 4-72, comunicará al contratante esta situación por escrito para liquidar el servicio con el nuevo incremento.

De acuerdo con el tipo de envío se pueden generar el cobro como Peso Físico o Peso volumétrico según aplique. También se pueden aplicar cobros por Trayectos Especiales según el origen o destino de los envíos.

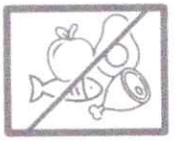
Objetos de **Prohibida Circulación**

› Objetos de Prohibida Circulación

Las categorías de objetos de prohibida circulación, hacen referencia a las tipologías: artículos, elementos y mercancías, cuya libre circulación por los servicios de tráfico postal se encuentra prohibida o restringida por la ley.



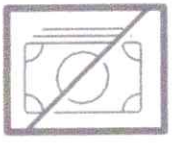
Opio, Morfina, Cocaína, Marihuana y demás estupefacientes y sustancias alucinógenas.
No se aplicará esta prohibición a los envíos con fines médicos o científicos para los países que lo admiten en tales condiciones.



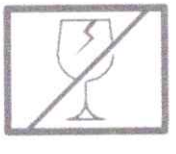
Alimentos perecederos que se descomponen con rapidez debido a causas ambientales, como mariscos, pescado, carne cruda, leche huevos, etc.



Los animales vivos y los muertos no disecados, con excepción de las abejas, las sanguijuelas y los gusanos de seda. Los parásitos y los destructores de insectos nocivos canjeados entre instituciones científicas reconocidas.



Dinero en efectivo y otros objetos de valor, como monedas, platino, oro y plata manufacturados o no, billetes representativos de moneda o cualquier otro valor al portador, piedras finas o cualquier objeto precioso.



Los objetos que por su naturaleza o embalaje puedan **ocasionar daños a los empleados del correo, o puedan manchar o deteriorar los demás envíos** con los cuales se empacan conjuntamente.



Armas, municiones y elementos bélicos de toda especie, además las máquinas para acuñar moneda, los esqueletos para billetes de bancos, salvo el caso de que se trate de envíos.

Sustancias y Mercancias **Peligrosas**



Explosivos

Sustancias explosivas: sustancias sólidas o líquidas (o en combinación) capaces de causar una reacción química produciendo gases, cuya temperatura, presión y velocidad de escape pueden causar daños a sus alrededores.

Sustancias pirotécnicas: sustancias o mezcla de sustancias diseñada para producir un efecto de calor, luz, sonido, gas, humo o una combinación de estos como resultado de una reacción química exotérmica sin detonación.



Gases Inflamables

Esta categoría incluye gases puros, mezclas de gases, mezclas de uno o más gases con otras sustancias y artículos que contengan dichas sustancias.

Incluye gases comprimidos, gases licuados, gases licuados refrigerados, gases disueltos, aerosoles y otros artículos que contengan gas a presión y químicos bajo presión.



Líquidos Inflamables

Esta categoría incluye sustancias y artículos inflamables que se encuentren en estado líquido y tengan un punto de ignición no mayor a 60ºC.

Incluye líquidos que contiene sólidos u otras sustancias en suspensión (aceites, pinturas, solventes), líquidos inflamables tóxicos (pesticidas), líquidos inflamables corrosivos y líquidos explosivos desintetizados.



Sólidos Inflamables

Esta categoría incluye sustancias y artículos inflamables, explosivos desintetizados en estado sólido (sustancias con un punto de fusión mayor a 20ºC).

Incluye sustancias sólidas fácilmente inflamables, sólidos auto-reactivos, sustancias susceptibles de combustión espontanea, explosivos desintetizados y sustancias polimerizantes.



Comburentes

Esta categoría incluye sustancias las cuales si bien no son necesarimante combustibles por si solas, pueden, generalmente por su aporte de oxígeno, causar o contribuir a la combustión de otros materiales, así como artículos que contengan estas sustancias.

Incluye sustancias oxidantes líquidas y sólidas o artículos sin riesgos secundarios, sustancias sólidas inflamables, sustancias que en contacto con agua emiten gases inflamables, y peróxidos orgánicos (5.2).

Sustancias y Mercancias **Peligrosas**



Sustancias Tóxicas

Esta categoría incluye sustancias las cuales se sabe por experiencia o a partir de su experimentación, que en pequeñas cantidades o durante una corta exposición, son capaces de causar daños a la salud humana o la muerte, por inhalación, absorción cutanea o ingestión.



Sustancias Infecciosas

Esta categoría incluye todas las sustancias que se sabe o se sospecha que contienen patógenos. Los patógenos son definidos como microorganismos (incluyendo bacterias, virus, parásitos y hongos) y otros agentes, que pueden causar enfermedades en los seres humanos o animales.

Incluye sustancias infecciosas que afectan a los seres humanos, sustancias infecciosas que afectan solo a los animales, desechos clínicos y sustancias biológicas.



Material Radiactivo

El material radiactivo se refiere a cualquier material que contenga isótopos radiactivos, donde la concetración y la radiación total emitida exceda los valores máximos permitidos.

Incluye materiales con baja dispersión o en capsulas de aislamento, materiales de baja radiactividad especifica (LSA), formas especiales de materiales radiactivos, y superficies de objetos contaminados (SCO).



Sustancias Corrosivas

Las sustancias corrosivas son sustancias las cuales por acción química, pueden causar daño irreversible a la piel, o en caso de filtraciones pueden causar daño material e incluso destruir otros bienes o los medios de transporte.

Esta categoría tambien incluye sustancias las cuales son corrosivas en presencia de agua, o que pueden producir vapores o gases corrosivos a causa de la humedad presente en el ambiente.

Incluye ácidos orgánicos e inorgánicos sólidos y líquidos, bases fuertes orgánicas e inorgánicas sólidas y líquidas, y otras sustancias corrosivas.

Para más información consulte: Naciones Unidas. (2021). *Agreement Concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road (ADR)*. Ginebra: Naciones Unidas.

Condiciones del servicio Embalaje de Envíos

Acerca del embalaje de los envíos

El embalaje es el material utilizado para recubrir y proteger un producto durante la manipulación, el transporte y el almacenamiento del mismo, desde el momento de su imposición hasta el momento de la entrega final.

Funciones del embalaje

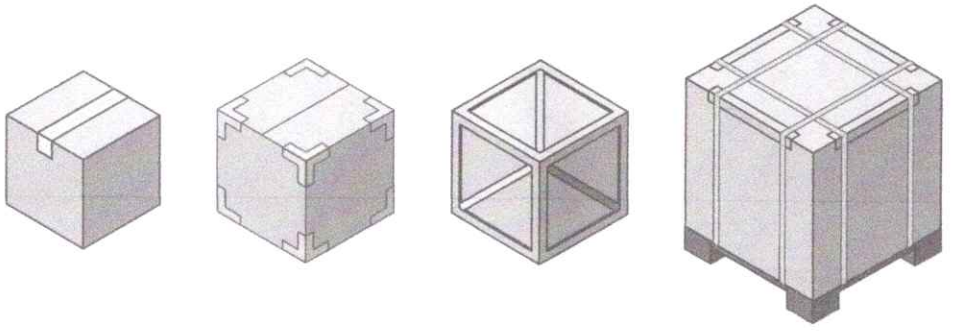
1. Permite la adecuada preparación de la carga y las mercancias para su manipulación, almacenamiento y transporte, además de brindarles protección a lo largo de todo el proceso.
2. El embalaje de los envios los provee de protección y aislamiento de los riesgos mecánicos, factores climáticos, alteraciones debido a vibraciones o sacudidas o potenciales afectaciones por estado de las vías o condiciones del medio de transporte (terrestre, marítimas o aéreas).
3. Evita robos, saqueos, deterioro y contaminación del contenido de los envíos.

Materiales del embalaje

El material del embalaje dependerá del tipo de mercancía que se requiere preservar o transportar. Además, mientras mayor sea el valor de la carga, más elaborado será el embalaje.

Algunos materiales comunes son:

1. Madera
2. Cartón
3. Papel
4. Plástico
5. Metal

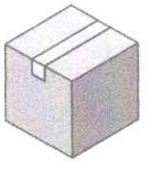


› Consejos para el correcto embalaje de los envíos

Le presentamos algunos aspectos que debe tener en cuenta al momento de empacar sus envíos y le serán de utilidad para garantizar que estos lleguen en perfecto estado y evitar daños a sus bienes durante el tránsito.

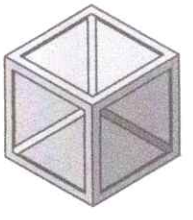
Esta lista no es exhaustiva y se pueden emplear otras formas de protección, como por ejemplo el relleno con espuma o el uso de cajones de embalaje de madera en caso de ser requerido.

- Tenga en cuenta las restricciones de peso y tamaño. Las mercancías livianas (menores a 30kg) se pueden enviar sin problema en cajas de cartón. Para piezas entre 30 y 70kg recomendamos usar un pallet o cajón de embalaje, si se usa una caja esta debe reforzarse y ser capaz de soportar todo el peso de la mercancía.

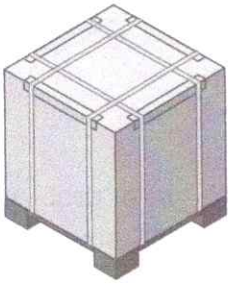


› Hasta 30 kg

Caja de cartón



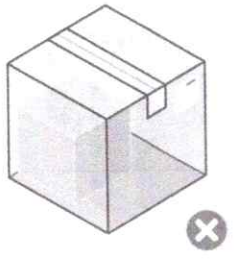
Cajón de madera

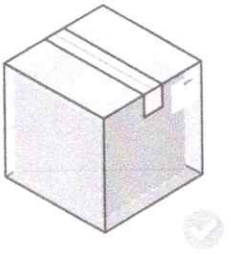


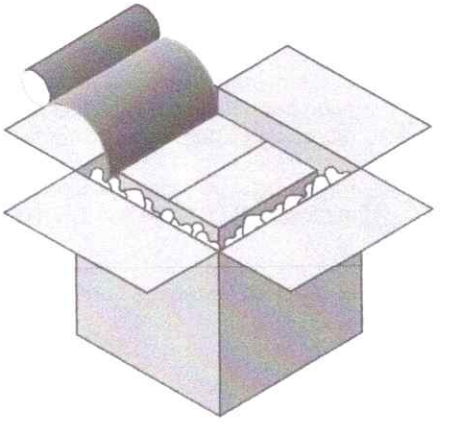
› 30 a 70 kg

Embalaje en pallet

- Use elementos para rellenar los espacios vacíos en las caja,s como papel periódico, papel de burbujas, o protección de espuma de manera que el contenido de las cajas quede lo más estable posible y evitar que estas se puedan ver afectados durante la manipulación y operación.

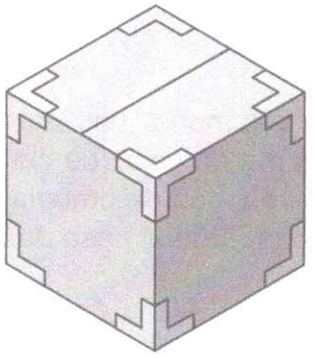


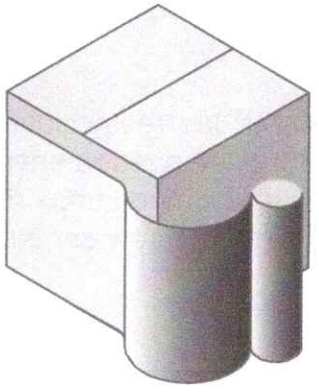




Condiciones del servicio — Embalaje de Envíos

- Use cajas en buen estado y adecuadas para su envío. Considere aspectos como el tipo de cartón y protecciones en las aristas o esquinas de ser necesarias. Debido al peso de algunas mercancías, se pueden requerir equipos de manipulación especial incluyendo montacargas para mover el artículo.

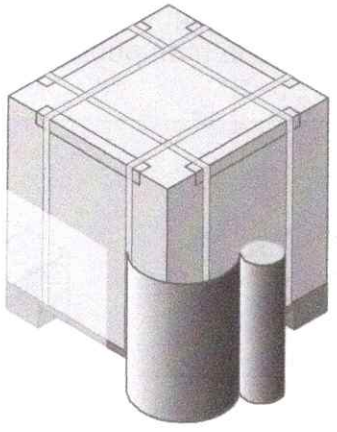




- Use plástico para proteger el embalaje y correas o zunchos para asegurarlo. Recubra el embalaje con envoltura plastica y asegurelo con correas, esto lo protegera de posibles alteraciones por agentes externos como las condiciones ambientales y permitirá que los procesos de manipulación sean más precisos.

Bandas / Correas

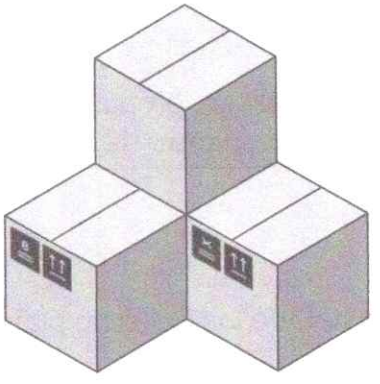
- Cuando se aplican correctamente, las correas son una forma ideal para asegurar su envío.
- Si las correas se ponen manualmente, pase la primera parte por debajo del vacío del pallet y por encima de las mercancías, para asegurarlas verticalmente.
- Repita esto en todas las direcciones hasta que por lo menos cuatro correas aseguren la carga con firmeza.
- Use protectores de borde horizontales para evitar que las bandas corten los bordes superiores.

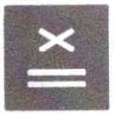


Condiciones del servicio

Embalaje de Envíos

Asegúrese que sus envíos sean seguros y apilables.Las mercancías deben estar empacadas de manera segura en la caja, cajón de madera o pallet, asegúrese que las piezas se puedan apilar de manera segura.



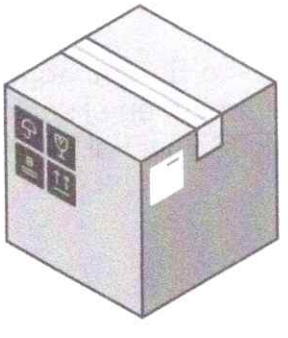


En caso de no ser apilable se debe emplear la etiqueta correspondiente.



En caso de ser apilable se debe emplear la etiqueta donde se describa la cantidad máxima que se puede apilar.

Use etiquetas y marcas de manipulación.Recuerde que las piezas deben llevar las etiquetas y marcas de manipulación correctas para que nuestro personal pueda darle un manejo adecuado durante la operación del transporte.





Normatividad de Embalaje en Colombia

En Colombia existen varias normas y resoluciones además de acuerdos internacionales que han sido ratificados por las entidades competentes y las cuales conciernen a los aspectos del embalaje, rotulado y manejo de los envíos.

- NTC 512-1 y NTC 512-2:

  Habla sobre los rotulados o etiquetados que deben cumplir los productos. La NTC 512-1 tiene por objeto establecer los requerimientos mínimos de los rótulos o etiquetas de los envases o empaques.

- **Norma ISO 3394:**

  Hace referencia a las dimensiones de las cajas master, de los pallets o plataformas y de las cargas paletizadas.

  - Cajas: las dimensiones de las bases de las cajas deben corresponder a un módulo de 60 x 40 cm.
  - Pallets:los pallets necesarios para la unitarización de la carga deben corresponder de acuerdo al modal de transporte seleccionado, así:



Para vía aérea.
120 x 80 cm.



Para vía marítima.
120 x 100 cm.

- Resolución 1407 de 2018:

  Expedida en el año 2018, esta resolución reglamentó utilización de empaques de papel, cartón, plástico, vidrio y metal, y que tiene impacto directo en el sector industrial. La nueva normatividad va dirigida a optimizar el uso de material en los envases y empaques.

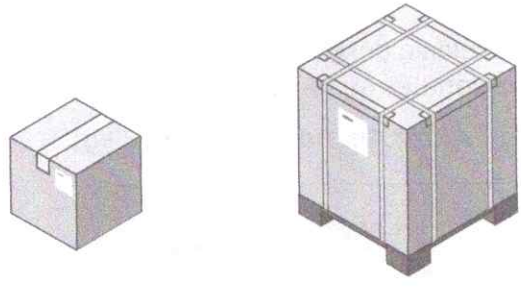
- **Norma ISO 780:1999:**

  Mediante la cual la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) normalizó una serie de símbolos e indicaciones gráficas universales, que permiten transmitir las instrucciones de manejo de los embalajes independientemente del lugar o país donde se transporten.

› Protocolo de admisión para piezas postales

El presente protocolo se presenta con el objetivo de garantizar el transporte de las piezas postales pre-admitidas y admitidas por Servicios Postales Nacionales S.A.S., vía terrestre o aérea, asegurando la integridad y la custodia de las mismas desde un origen hasta el destino establecido.

- La pieza postal debe ir correctamente rotulada, embalada y precintada (Cuando aplique) con su respectiva documentación.



- Las piezas postales no deben presentar condiciones que impidan su tránsito normal como destilación de líquidos, acceso a contenido, mercancías peligrosas o elementos de prohibida circulación.

- El peso permitido corresponde a las condiciones del servicio contratado:

  - Paquetería Empresarial Terrestre150 kilos.
  - Paquetería 50 kilos.
  - Encomienda y valija Corra 30 kilos.

  - Exportafácil Courier y Express Time70 kilos.
  - Encomienda Internacional, EMS y Exportafácil EMS30 kilos.

Condiciones del servicio Protocolo de admisión

- Las dimensiones Máximas permitidas y el cálculo del peso volumétrico dependen de la tipología del servicio (Nacional o Internacional):

  - Envios Nacionales: Dimensión máxima del lado más largo 1.05 metros.

    Para el cálculo del peso volumétrico de los envíos Nacionales se tomá la siguiente fórmula:

    (Largo * Alto * Ancho (mts) * 400 kg).

  - Envios Internacionales: Dimensión máxima del lado más largo 1.20 metros.

    Para el cálculo del peso volumétrico de los envíos Internacionales se tomá la siguiente fórmula:

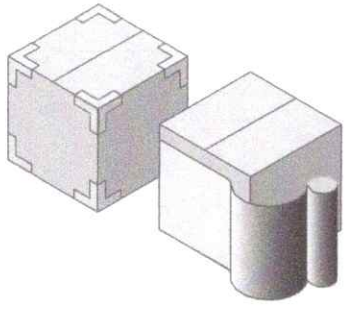
    (Largo * Alto * Ancho (cm.) / 5.000 kg).

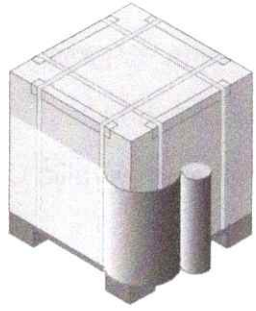
(*) Para los casos en los que aplique el uso de ayudas mecánicas se requerirán en origen y destino.

(**) En caso de que el envio supere los pesos permitidos este no se admitirá.

(***) Para casos especiales la admisión solo podrá hacerse con autorización escrita de la Dirección Nacional de Gestión Logística.

- El embalaje de los envíos debe ser acorde a la naturaleza de la mercancía, teniendo en cuenta el modelo de transporte bien sea terrestre, aéreo o fluvial, estar sellados y en buen estado, para así garantizar la seguridad e integridad de este y de los demás envíos que viajen junto con este.





Nota: *Cuando se identifique que un envío no cumple con las condiciones de embalaje y/o es de prohibida circulación y que afecte la integridad de los demás envíos, la seguridad de quien los manipula y mercancía considerada como tráfico postal, el proceso de transporte tendrá la facultad de hacer la devolución al remitente.*

Condiciones del servicio Protocolo de admisión

- Los envíos o guías deben contener los datos completos de remitente y destinatario: Nombre, Dirección, Ciudad, Departamento, País, Teléfono celular (obligatorio).

- No se deben admitir envíos con papelería de otra empresa de correo.

› Glosario:

Petición: Solicitud de información de los servicios prestados por medio del contrato comercial.

Queja: Trato indebido por parte de un funcionario de 4-72.

Reclamo: Manifestación de una inconformidad del servicio prestado.

Control de Calidad: Solicitud de cliente que permita establecer si la gestión del proceso de distribución fue procedente o improcedente. (solo aplica para servicios nacionales y matriz establecida en el proceso interno de control de calidad PR-OP-007 o documento que lo actualice)

Servicios postales: los servicios postales serán los definidos por la ley 1369 de 2009 y por la información señalada en la guía del servicio. Se indemnizarán por solicitud del cliente en los términos del artículo 25 de la misma ley.

Servicios de transporte de cosas: los servicios de transporte se definirán por el peso y servicio seleccionado por el cliente y se indemnizarán por medio de aseguradora.

› Deberes del cliente para surtir un proceso de reclamación:

- Al momento de la imposición el cliente deberá suministrar el valor declarado del objeto postal o mercancía a transportar en la planilla o en la preadmisión en el sistema SIPOST, en caso en que el valor corresponda a cero solo se repondrá el valor del flete.
- El cliente deberá entregar a SPN 4-72, el objeto postal o mercancía a transportar debidamente embalada evitando daños en el transporte.
- En caso de daño no visible, el cliente a solicitud de SPN-472 remitirá un diagnóstico de un perito experto, el perito debe ser aprobado por el operador de transporte o postal.
- En caso en que transcurran 30 días hábiles después de la notificación de la solicitud de documentos y el cliente no los aporte en su totalidad y en debida forma se aplicará el desistimiento tácito.
- En caso de avería o daño, el cliente deberá poner a disposición de la aseguradora los objetos a reponer.
- Las reclamaciones que se manejen por póliza se regirán bajo las cláusulas del "Contrato

- De Seguro" Código de Comercio.
- El cliente deberá entregar toda la documentación requerida debidamente firmada y diligenciada con el fin de surtir el trámite correspondiente.

Condiciones Generales

Formulación de PQR, hasta el día diez (10) calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos contando a partir de la imposición del servicio.

Reclamación por expoliación o avería, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo por parte del destinatario o bajo observación en el documento prueba de entrega.

Controles de calidad, cuando el contrato no supere los 550 SMLMV se realizará control de calidad máximo al 20% de imposiciones en el transcurso de la ejecución del contrato, sin exceder el número de 500 envíos.

Cuando en la entrega del objeto postal ha transcurrido más de 6 meses, no aplicará solicitud de control de calidad.

Controles de calidad por volumen, cuando el cliente remita solicitudes para control de calidad se procederá de la siguiente forma:

- De 1 a 50 se realizará el 100%
- De 51 a 100 se realizará el 60%
- De 101 a 150 se realizará el 50%
- De 151 a 500 se realizará el 20%
- De 500 a 1000 se realizará el 10%
- De 1001 o más, se tomará una cantidad máxima de 500.

El control de calidad procederá por una única vez para cada envío.

Los numérales del 1 al 4 mensualmente, los 5 y 6 se recibirán trimestralmente.

› Documentos:

Servicios Postales Nacionales S.A.S. se reserva el derecho a solicitar documentación adicional que exija la aseguradora de la que se indica a continuación:

1. Carta formal de reclamación del usuario donde indique la fecha y el contenido de cada uno de los envíos *(referencia y valor)*.
2. Factura de compra de los bienes motivo de la reclamación.
3. Cotizaciones *(Solo aplica para bienes usados)*.
4. Copia cédula del representante legal *(Persona natural o Jurídica)*.
5. Copia cámara y comercio – acta de posesión del representante. *(Persona Jurídica o publica)*.
6. Copia del Formulario del Registro Único Tributario *(persona jurídica)*.
7. Copia de la Certificación bancaria. *(No aplica si se autoriza pago a tercero)*.
8. ORIGINAL – formato Sarlaft totalmente diligenciado con firma y huella del representante legal *(Excepción de Entidad Pública)*.
9. ORIGINAL – formato de Autorización de pago por transferencia. *(No aplica si se autoriza pago a tercero)*.

Vigencia de Tarifas

› Tarifas:

Las tarifas establecidas en la presente propuesta comercial serán objeto de actualización anual conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC). Dicho ajuste se aplicará de manera automática el primero (1°) de febrero de cada año, tomando como referencia el IPC certificado correspondiente al año inmediatamente anterior. En consecuencia, este incremento no requerirá notificación previa ni trámite adicional para su implementación, y será de obligatorio cumplimiento a partir de la fecha indicada.

Vigencia: La presente propuesta tiene una vigencia de 30 días calendario a partir de la fecha de radicación.

Cordialmente,



Miguel Angel Mejía Bravo
Vicepresidente Comercial
Servicios Postales Nacionales S.A.S.