



"FICHA TECNICA"



DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y DE MENSAJERÍA EXPRESA PARA LA RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN, IMPRESIÓN FIJA Y VARIABLE, ALISTAMIENTO, TRANSPORTE, DISTRIBUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES, CITACIONES, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y DOCUMENTOS DE COBRO COACTIVO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL MUNICIPIO DE BELLO, SEGÚN FICHA TÉCNICA ANEXA, MEDIANTE OPERADOR POSTAL HABILITADO.

CÓDIGO IDENTIFICACIÓN BIEN O SERVICIO

CLASIFICACION UNSPSC	TIPO DE BIEN O SERVICIO
78102203	SERVICIO DE ENVÍO RECOGIDA O ENTREGA DE CORREO
82121503	IMPRESIÓN DIGITAL

Ítem	Descripción	Cant.	V. Unitario Sin IVA	V. Unitario IVA (19%)	V. Unitario Con IVA	Total Con IVA
1	Impresión CITACIÓN	45.000	\$169,95	\$32,29	\$202,24	\$9.100.800,00
2	Impresión NOTIFICACIÓN POR AVISO	45.000	\$227,78	\$43,28	\$271,06	\$12.197.475,00
3	Reparto Masivo (Citaciones y Avisos)	90.000	\$2.552,75	\$0	\$0	\$229,748,086
4	Mensajería Expresa municipal	6.000	\$16.000	\$0	\$0	\$96,000,000
4	Mensajería Expresa departamental	1.500	\$30.000	\$0	\$0	\$45,000,000
5	Mensajería Expresa Nacional	1.500	\$34,723	\$0	\$0	\$52,085,475

	"FICHA TECNICA"	  SC-CER143688
--	--------------------------	---

Ítem	Descripción	Cant.	V. Unitario Sin IVA	V. Unitario IVA (19%)	V. Unitario Con IVA	Total Con IVA
TOTAL						\$477,686,911

DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO

Prestación del servicio de mensajería expresa y servicios postales integrales para la admisión, recepción, recolección, clasificación, procesamiento de bases de datos con data variable, impresión fija y variable industrial, alistamiento, transporte, distribución, entrega, notificación personal y subsidiaria con fe pública procesal, digitalización, trazabilidad en tiempo real y custodia digital de comunicaciones oficiales, citaciones, actos administrativos y documentos de cobro coactivo generados por las diferentes dependencias del Municipio de Bello, mediante operador postal habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), bajo un esquema de cumplimiento y medición de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) que generarán ajustes sobre el valor final a liquidar y pagar por el servicio.

UNIDAD DE MEDIDA

Estará determinada para cada uno de los indicadores.

DESCRIPCIÓN GENERAL

La presente contratación comprende una solución técnica, logística e informática integral e indivisible para atender las necesidades institucionales del **Municipio de Bello**, articulando dos componentes esenciales ejecutados por un operador postal habilitado por el Ministerio de las TIC:

- 1. Componente de Impresión Masiva Industrial y Data Variable:** Procesamiento de bases de datos suministradas por la entidad (.xls, .xlsx, .cyc) e impresión láser electrofotográfica de alto volumen en papel de 75 g a 80 g tamaño carta (simplex y dúplex en tóner negro), con personalización de datos de cobro/actos administrativos, generación de códigos de barras para fe pública procesal, plegado, ensobrado y fijación de guías postales para un volumen estimado de **90.000 piezas documentales**.
- 2. Componente Logístico, Postal y Tecnológico:** Recolección diaria en sede municipal, zonificación, transporte, reparto masivo puerta a puerta y notificación física certificada con constancia de entrega (protocolo de doble intento bajo firma y captura de cédula para actos de cobro coactivo). Incluye el suministro de una plataforma web multiusuario con trazabilidad y consulta en tiempo real, digitalización y cargue de pruebas de entrega dentro de las 24 a 48 horas posteriores al cierre del lote, y un repositorio digital seguro en la nube para la custodia de archivos por un término garantizado de **tres (3) años** posteriores a la liquidación.
- 3. Componente de Impresión Masiva Industrial y Data Variable:** Procesamiento de bases de datos suministradas por la entidad (.xls, .xlsx, .cyc) e impresión láser electrofotográfica de alto volumen en papel de 75 g a 80 g tamaño carta (simplex y dúplex en tóner negro), con personalización de datos de cobro/actos administrativos, generación de códigos de barras para fe pública procesal, plegado, ensobrado y fijación de guías postales para un volumen estimado de **94.000 piezas documentales**.
- 4. Componente Logístico, Postal y Tecnológico:** Recolección diaria en sede municipal, zonificación, transporte, reparto masivo puerta a puerta y notificación física certificada con constancia de entrega (protocolo de doble intento bajo firma y captura de cédula para actos de cobro coactivo). Incluye el suministro de una plataforma web multiusuario con trazabilidad y consulta en tiempo real, digitalización y cargue de pruebas de entrega dentro de las 24 a 48 horas posteriores al cierre del lote, y un repositorio digital seguro en la nube para la custodia de archivos por un término garantizado de **tres (3) años** posteriores a la liquidación.

RÉGIMEN Y NATURALEZA DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Código: F-GJC-23	Versión: 04 Fecha de aprobación: 2026 / 06 / 25	Página 2 de 7
------------------	--	---------------

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) constituyen el mecanismo contractual, objetivo y técnico para evaluar el desempeño integral del **CONTRATISTA** y determinar la liquidación económica del valor final a reconocer y pagar en la facturación mensual por los servicios efectivamente prestados.

Las deducciones y ajustes económicos derivados de la aplicación de los indicadores de ANS:

- No tienen naturaleza sancionatoria.
- No constituyen multa ni tasación anticipada de perjuicios (cláusula penal).
- No implican declaratoria formal de incumplimiento contractual.
- Corresponden a ajustes técnicos automáticos al valor facturado, derivados de la tasación objetiva del nivel real de calidad, oportunidad y efectividad del servicio suministrado al Municipio.

PROCEDIMIENTO PREVIO DE VERIFICACIÓN Y CONTRADICCIÓN TÉCNICA

Antes de aplicar cualquier descuento o deducción por concepto de ANS, se surtirá el siguiente procedimiento:

1. **Informe de Medición:** Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles posteriores al mes evaluado, el Supervisor del contrato remitirá formalmente al CONTRATISTA el informe con los resultados de la medición de indicadores.
2. **Término de Observaciones y Descargos:** El CONTRATISTA dispondrá de **cinco (5) días hábiles** para presentar observaciones técnicas, evidencias y soportes que justifiquen la no aplicación de los ajustes liquidados.
3. **Liquidación Definitiva:** Vencido dicho término, el Municipio validará las pruebas aportadas y emitirá la liquidación económica definitiva en el acta mensual de pago. Si el contratista no formula observaciones en el plazo fijado, se entenderá aceptado íntegramente el informe de medición.

GARANTÍA COMERCIAL O PRESUNTA

Las descritas en el documento Estudio Previo.

PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO:

El valor estimado del contrato es de **QUINIENTOS MILLONES DE PESOS MCTE \$500.000.000 M/L (IVA incluido)** – conforme al CDP N° 767 del 17 de julio de 2026.

PLAZO DE EJECUCIÓN:

Desde el inicio de ejecución en plataforma SECOP II hasta el **31 de diciembre de 2026**.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL COMPONENTE GRÁFICO (IMPRESIÓN INDUSTRIAL Y DATA VARIABLE)

Tipología Documental	Volumen Estimado	Características, Tintas y Dimensiones	Composición de Datos y Acabados
Citación para Notificación Personal	45.000 unidades	• Papel láser / bond de 75 g a 80 g. • Tamaño Carta estándar (21,6 cm x 28 cm). • Impresión láser electrofotográfica de alta velocidad. • Tóner negro Simplex (1 cara).	• Procesamiento de archivos (.xls, .xlsx, .cyc). • Data variable (nombre, cédula, dirección, acto). • Código de barras lineal/bidimensional.

Notificación por Aviso / Mandamiento de Pago	45.000 unidades	• Papel láser / bond de 75 g a 80 g. • Tamaño Carta estándar (21,6 cm x 28 cm). • Impresión electrofotográfica de alta resolución. • Tóner negro Dúplex (ambas caras).	• Data variable con liquidación de acreencia/deuda. • Generación de código de barras para fe pública. • Personalización masiva de expedientes coactivos.
--	-----------------	---	--

MATRIZ INTEGRAL DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Tiempos de Producción, Gestión Logística y Digitalización

El CONTRATISTA deberá ejecutar el 100% de los envíos dentro de los tiempos perentorios definidos. Finalizado el plazo de preimpresión y alistamiento (máximo 48 horas tras aprobación formal), cada pieza debe registrarse con estado "Admitido" en la plataforma tecnológica, iniciándose el cómputo del tiempo de gestión:

Tipología de Servicio Postal	Tiempo Máximo de Gestión (Desde Admisión)	Tiempo de Digitalización y Cargue Web
Notificación Física con Constancia de Entrega (Doble intento bajo firma)	• Urbano Bello: 3 días hábiles. • Área Metropolitana: 4 a 6 días hábiles. • Nacional y Destinos Especiales: Máximo 8 días calendario.	Hasta 24 a 48 horas posteriores a la finalización de la gestión completa del respectivo lote entregado para reparto.
Reparto Masivo Estándar (Citaciones y Notificaciones por Aviso)	• Urbano, Rural y Área Metropolitana: Máx. 8 días calendario. • Nacional: 8 a 10 días hábiles.	
Mensajería Expresa / Cotejo	• Urbano: 4 días hábiles. • Área Metropolitana: 6 días hábiles. • Nacional: 8 días hábiles.	
Paquetería y Encomiendas Institucionales	• Urbano: 2 días hábiles. • Área Metropolitana: 3 días hábiles. • Nacional: 4 a 8 días hábiles.	

Porcentaje de Envíos que Cumplen Tiempos de Gestión y Digitalización	% de Ajuste al Valor Mensual Facturado
Mayor o igual al 97.0% ($\geq 97.0\%$)	0.0% (Sin ajuste)

Mayor o igual al 95.0% y menor al 97.0% ($\geq 95.0\%$ y $< 97.0\%$)	0.2%
Mayor o igual al 93.0% y menor al 95.0% ($\geq 93.0\%$ y $< 95.0\%$)	0.5%
Mayor o igual al 90.0% y menor al 93.0% ($\geq 90.0\%$ y $< 93.0\%$)	0.7%
Menor al 90.0% ($< 90.0\%$)	1.0%

Calidad y Diligenciamiento de Pruebas de Entrega y Devoluciones

Aplica cuando se evidencien inconsistencias formales en las planillas de reparto, pruebas físicas o guías de devolución (falta de firma, ilegibilidad, omisión de documento de identidad, ausencia de fecha/hora o tachaduras que afecten la validez jurídica de la notificación):

% de Inconsistencias en Diligenciamiento sobre el Total de Envíos	% de Ajuste al Valor Mensual Facturado
Menor a 0.10% ($< 0.10\%$)	0.0%
Mayor a 0.10% y menor o igual a 0.30% ($> 0.10\%$ y $\leq 0.30\%$)	0.5%
Mayor a 0.30% y menor o igual a 0.60% ($> 0.30\%$ y $\leq 0.60\%$)	1.0%
Mayor a 0.60% y menor o igual a 1.00% ($> 0.60\%$ y $\leq 1.00\%$)	2.0%
Mayor a 1.00% ($> 1.00\%$)	3.0%

DEVOLUCIONES IMPROCEDENTES, TRAZABILIDAD Y CAUSALES TAXATIVAS

Se configura cuando la entidad verifique que una devolución no obedece a la realidad del terreno o carece de la descripción física del predio en el campo "Observaciones del Distribuidor". Las causales admitidas son:

- **No Existe Número (NE):** La vía, manzana o número no concuerdan con la nomenclatura territorial.
- **Dirección Errada / Incompleta (DR):** Falta información indispensable (interior, bloque, apto) que impide individualizar el predio.
- **Rehusado (RH):** El destinatario o habitante se niega expresamente a recibir la pieza.
- **Desconocido (DE):** Los habitantes manifiestan no conocer al sujeto pasivo de la notificación.
- **Cerrado 1ra Visita (C1) / Cerrado 2da Visita (C2):** Verificación de predio cerrado en días y horas disímiles.
- **Fallecido (FA) / No Reside (NR):** Constatación calificada de fallecimiento o cambio de domicilio.

% de Devoluciones Improcedentes Identificadas	% de Ajuste al Valor Mensual Facturado
---	--

Menor o igual al 0.20% ($\leq 0.20\%$)	0.0%
Mayor a 0.20% y menor o igual a 0.30% ($> 0.20\% \text{ y } \leq 0.30\%$)	0.5%
Mayor a 0.30% y menor o igual a 0.60% ($> 0.30\% \text{ y } \leq 0.60\%$)	1.0%
Mayor a 0.60% y menor o igual a 1.00% ($> 0.60\% \text{ y } \leq 1.00\%$)	1.5%
Mayor a 1.00% ($> 1.00\%$)	2.0%

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQRS TRASLADADAS

El CONTRATISTA deberá dar respuesta técnica y de fondo a los requerimientos, peticiones y reclamaciones de contribuyentes trasladadas por el Municipio dentro de un plazo máximo de **ocho (8) días hábiles**, anexando pruebas de entrega escaneadas legibles:

Indicador: (PQRSDF Contestadas Oportunamente / PQRSDF Trasladas)	% de Ajuste al Valor Mensual Facturado
Mayor o igual al 97.0% ($\geq 97.0\%$)	0.00%
Mayor o igual al 95.0% y menor al 97.0%	0.25%
Mayor o igual al 90.0% y menor al 95.0%	0.50%
Mayor o igual al 85.0% y menor al 90.0%	0.75%
Mayor o igual al 80.0% y menor al 85.0%	1.00%
Mayor o igual al 75.0% y menor al 80.0%	1.25%
Mayor o igual al 70.0% y menor al 75.0%	1.50%
Mayor o igual al 65.0% y menor al 70.0%	1.75%
Menor al 65.0% ($< 65.0\%$)	2.00%

OPORTUNIDAD EN EL REPORTE Y CONCILIACIÓN MENSUAL DE SERVICIOS

El CONTRATISTA deberá radicar ante el Supervisor del contrato, a más tardar el **décimo (10°) día hábil del mes siguiente**, el informe consolidado mensual, la base de datos conciliada y los soportes en medio físico y digital (CD/FTP). El incumplimiento en la fecha de radicación causará un ajuste automático del **uno por ciento (1.0%) diario** sobre el valor de la facturación del mes evaluado, hasta un tope máximo acumulado del **tres por ciento (3.0%)**.

REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y CUSTODIA DIGITAL

Plataforma Web / Intranet:	Disponibilidad 24/7 con perfiles multiusuario, trazabilidad en tiempo real y búsqueda por número de guía, radicado o documento de identidad.
----------------------------	--

	“FICHA TECNICA”	 
---	--	---

Cargue de Imágenes Digitales:	Digitalización y cargue del 100% de las pruebas físicas de entrega y guías de devolución dentro de las 24 a 48 horas posteriores al cierre del lote.
Módulo PQR y Reportes:	Módulo integrado de radicación de peticiones y generador de estadísticas exportables en formatos .xls, .txt y gráficos de efectividad.
Repositorio Seguro Cloud:	Almacenamiento y custodia digital ininterrumpida a costa del contratista de todas las bases y pruebas digitalizadas por un término garantizado de tres (3) años posteriores a la liquidación del contrato (Ley 1581 de 2012 y normatividad de archivo).

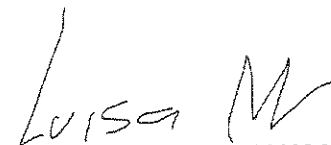
CONDICIONES OPERATIVAS Y DE HABILITACIÓN DEL CONTRATISTA

- **Habilitación Postal MinTIC:** Acreditar licencia vigente expedida por el Ministerio de las TIC e inscripción activa en el Registro de Operadores Postales de mensajería expresa (Ley 1369 de 2009).
- **Horario de Recolección en Sede:** Retiro diario obligatorio en la Alcaldía de Bello entre las **3:30 p.m. y 4:30 p.m.** de lunes a viernes.
- **Personal Operativo y Dotación:** Mensajeros motorizados con licencia A2, SOAT, revisión técnico-mecánica vigente, seguro de responsabilidad civil extracontractual y Elementos de Protección Personal (EPP).
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Autoevaluación del SG-SST en plataforma MinTrabajo igual o superior al 85% para la vigencia 2025 (Res. 0312 de 2019).
- **Régimen de Reconstrucción de Expedientes:** En caso de pérdida, daño o entrega errada imputable al contratista, éste deberá informar de inmediato, remitir informe en máximo 3 días hábiles y asumir la totalidad de los costos de reconstrucción documental.

SUPERVISIÓN Y FORMA DE PAGO

Supervisión: Será ejercida por **EDUAR ADRIAN GALLEGO CUADROS** Profesional Universitario, identificado con Cedula de Ciudadanía 98.579.077 o quien designe la Secretaría General de la Alcaldía de Bello.

Forma de Pago: Mensualidades vencidas previa suscripción de las Actas de Avance aprobadas por el supervisor, acreditando entrega de informes conciliados, factura electrónica y certificación de paz y salvo en Seguridad Social Integral y Parafiscales.

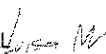


LUISA FERNANDA MONSALVE ARBOLEDA

Secretaria General

Alcaldía de Bello

Proyectó: JUAN DIEGO ROLDÁN ZAPATA  ABOGADO CONTRATISTA.

Revisó: LUISA FERNANDA MOSALVE ARBOLEDA – SECRETARIA GENERAL 

Código: F-GJC-23	Versión: 04 Fecha de aprobación: 2026 / 06 / 25	Página 7 de 7
------------------	--	---------------

