Clasificación del bien o servicio	78102200 - Servicios Postales de Paqueteo y Courrier. 78102201 - Servicios de entrega postal nacional. 78102203 - Servicio de envío, recogida o entrega de correo. 78102205 - Servicios de entrega local de cartas o paquetes pequeños.
Nombre Comercial del Bien o Servicio	**Mensajería Expresa Nacional.**
Calidad	N/A
Generalidades	Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos en el territorio nacional.
Requisitos generales	Recepción, curso y entrega de objetos postales con características especiales para su distribución en el Territorio Nacional. **Nota:** Los objetos postales indicados corresponden al servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales y que está a cargo de los operadores de Mensajería Expresa en virtud de la excepción del articulo 15 de la Ley 1369 de 2009.
Requisitos específicos	El servicio de Mensajería Expresa establecido para la Fiscalía General de la Nación, deberá contener las siguientes características: **1. Cobertura:** El servicio que preste el Contratista se requiere en todo el territorio Nacional; lo anterior, comprende Ciudades Principales, Municipios y Zonas de difícil acceso. Actualmente, la Fiscalía General de la Nación ostenta el siguiente organigrama:

Tabla No 1. División Administrativa

Subdirección Regional de Apoyo	Cobertura
Central	Bogotá, Cundinamarca, Boyacá y Amazonas
Caribe	La Guajira, Magdalena, Cesar, Atlántico, Bolívar y San Andrés
Noroccidental	Medellín, Antioquia, Córdoba y Sucre
Eje Cafetero	Caldas, Quindío, Risaralda y Chocó

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Centro Sur	Tolima, Huila, Caquetá y Putumayo
Nororiental	Santander, Norte de Santander y Arauca
Del Pacífico	Cali, Valle del Cauca, Cauca y Nariño
Orinoquía	Meta, Casanare, Vichada, Guaviare, Guainía y Vaupés

Tabla No 2. División Misional

No.	Dirección Seccional
1	Amazonas
2	Antioquia
3	Arauca
4	Atlántico
5	Bogotá
6	Bolívar
7	Boyacá
8	Caldas
9	Cali
10	Caquetá
11	Casanare
12	Cauca
13	Cesar
14	Chocó
15	Córdoba
16	Cundinamarca
17	Guainía
18	La Guajira
19	Guaviare
20	Huila
21	Magdalena
22	Medellín
23	Meta
24	Nariño
25	Norte de Santander
26	Putumayo
27	Quindío
28	Risaralda
29	San Andrés, Providencia y Santa Catalina
30	Santander

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

31	Sucre
32	Tolima
33	Valle del Cauca
34	Vaupés
35	Vichada

Nota: En el Anexo 1 – Direcciones Seccionales y Municipios se relaciona los municipios que hacen parte de cada una de las seccionales donde la Entidad tiene presencia.

Es preciso aclarar, que la información es sujeta a modificación y/o actualización, en caso de creación, supresión o necesidad del servicio.

2. Tiempos de Entrega:

Se establecen a continuación los tiempos requeridos para los envíos de mensajería expresa de la Entidad, así:

Trayecto	Tiempo
Urbano	1 día hábil
Regional	2 días hábiles
Nacional	3 - 4 días hábiles
Trayecto Especial	6 días hábiles

3. Recolecciones:

Para el servicio se requiere que las recolecciones se realicen de la siguiente manera:

- Circuito programado: Al inicio de la ejecución del contrato, se deberá presentar por parte del Contratista una matriz de recolecciones que obedezca a las siguientes particularidades:

  - Recolecciones todos los días en ciudades principales.
  - Recolecciones por lo menos 2 veces por semana en municipios.
  - Recolecciones por lo menos 1 vez a la semana en lugares de difícil acceso.

- Solicitud a demanda: Se habilitará el servicio de recolección a domicilio y para ello el contratista al inicio de la ejecución deberá habilitar un número de teléfono,

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

página web o correo electrónico de manera exclusiva para la Entidad, con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia.

El término máximo para la recolección a domicilio en las áreas metropolitanas y ciudades capitales de departamento no debe ser superior a un (1) día hábil, contado a partir de la fecha en la cual el usuario solicitó el servicio. Para el resto de municipios el tiempo máximo para la recolección a domicilio no debe ser superior a dos (2) días hábiles.

4. Intentos de Entrega:

El Contratista efectuar al menos 2 intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a tres (3) días hábiles.

Luego de que se configure el **primer intento** como fallido, el Contratista deberá contactar al usuario destinatario y acordar la entrega del objeto postal, utilizando para ello los medios que tenga disponible y proceder a realizar el **segundo intento** de entrega.

En caso de no poder establecer comunicación con el usuario, el Contratista deberá dejar constancia de las gestiones realizadas a través de un documento físico o electrónico, en el que informe que tuvo lugar 2 intentos de entrega de dicho objeto sin resultado exitoso, remitiendo al servidor impositor el mismo, con el detalle y constancia de haber realizado la gestión.

El documento deberá contener, por lo menos la siguiente información:

1. Nombre del usuario remitente y destinatario.

2. Número de la guía.

3. Fecha y hora del primer intento de entrega.

4. Fecha y hora del segundo intento de entrega.

5. Gestiones realizadas con los soportes que den cuenta de ambos intentos de entrega.

6. Causal de devolución y fecha de ejecución de la misma.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la herramienta tecnológica del operador y en la prueba de entrega. **5. Prueba de Admisión y Guía:** El contratista deberá garantizar la disponibilidad de una herramienta tecnológica para la generación e imposición de envíos por parte de los servidores de la Entidad, quienes podrán realizar dicha gestión desde cualquier equipo de la Entidad a nivel nacional o a través de las ventanillas de correspondencia. Una vez realizada la imposición, la prueba de admisión deberá quedar disponible en la plataforma y remitirse al correo electrónico del servidor impositor el soporte digital correspondiente. Al momento de la admisión del objeto postal, se deberá expedir una prueba en medio digital o físico (que contenta la identificación plena del contratista tal como logo, nit, nombre). Dicho documento deberá contener: 1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT, o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico cuando aplique. 2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, ciudad de destino y país. 3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal. 4. Descripción del contenido del envío. 5. Fecha y hora de admisión. 6. Peso real del envío. 7. Valor declarado del objeto postal**.** Respecto de éste requisito el Contratista deberá garantizar la consigna de dicha información en la prueba de admisión y en la herramienta tecnológica de rastreo. En caso de que el servidor impositor informe que no es susceptible de valor declarado el objeto postal a enviar, se deberá dejar la constancia de: *“no es susceptible de valor declarado conforme lo informado por el servidor impositor”* y consignar en el valor $0

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Lo anterior, para efectos de determinar la procedencia de indemnización en caso de pérdida, avería o siniestro del objeto enviado. 9. Identificador único del envío. 10. Información para rastreo: herramienta tecnológica o página web, número de teléfono y demás opciones de que disponga el Contratista para que el servidor consulte el estado del envío. 11. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario. Y, una vez realizado el proceso de admisión, el Contratista deberá generar mediante documento físico adhesivo, la guía correspondiente al objeto postal, la cual deberá ir pegada en el mismo para facilitar su identificación. Así mismo garantizará que la información contenida sea la misma consignada en la prueba de admisión. **6. Rastreo y Seguimiento:** El Contratista deberá contar con un sistema de rastreo electrónico con opción de seguimiento en tiempo real o con el menor tiempo posible (herramienta o página web) que permita la lectura del código de barras, interoperabilidad con Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA o una tecnología equivalente o superior para tales efectos. La herramienta tecnológica proporcionada por el Contratista, se utilizará para registrar el rastreo electrónico que debe contener: 1. Información de la Prueba de Admisión y Número de Guía. 2. Admisión en el punto de recepción/recolección en el domicilio del usuario remitente. 3. Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio. 4. Salida del punto de recepción. 5. Llegada al centro de clasificación de origen. 6. Llegada a ciudad de destino. 7. Llegada al centro de distribución - ciudad de destino. 8. Primer intento de entrega.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	9. Entrega final o devolución 10. Segundo intento de entrega. 11. Entrega final al usuario destinatario. 12. Devolución del objeto postal. 13. Notificación de ocurrencia de un siniestro, pérdida o avería del objeto postal transportado. Así mismo, dentro de la herramienta tecnológica presentada por el Contratista, se deberá prever la posibilidad de: • Notificar a través de correo electrónico o medio expedito la ocurrencia de un siniestro, pérdida o avería del objeto enviado. • Novedades que ocurran y que afecten la fecha de entrega y/o modifiquen el destino por casos de fuerza mayor o caso fortuito. La información deberá permanecer disponible en la página web Contratista, durante la ejecución del contrato. **6. Prueba de Entrega:** Al momento de la entrega del objeto postal, el Contratista deberá expedir una prueba de entrega en medio electrónico o físico para la persona que recibe el envío. La prueba de entrega debe contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal: 1. Nombre legible y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario. 2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal. 3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario. 4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora. 5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario, siempre y cuando se haya realizado la debida notificación a la Supervisión del Contrato. Así mismo, el Contratista deberá: • Entregar las copias que sean necesarias de la prueba de entrega a través de medio digital a solicitud de la Supervisión del Contrato. • Mantener en la herramienta tecnológica dispuesta para el cumplimiento del contrato, la disponibilidad de las pruebas de entrega durante toda la vigencia del contrato.
Empaque y rotulado	Los elementos deben presentarse correctamente embalados, de tal manera que garantice su seguridad en el momento de traslado y entrega.
Presentación y Unidad de Medida	Servicio.

Clasificación del bien o servicio	78102200 - Servicios Postales de Paqueteo y Courrier. 78102203 - Servicio de envío, recogida o entrega de correo. 78102204 - Servicios de entrega a nivel mundial de cartas o paquetes pequeños.
Nombre Comercial del Bien o Servicio	**Mensajería Expresa Nacional Internacional**
Calidad	N/A
Generalidades	Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos desde el territorio nacional y hacia todo el mundo.
Requisitos generales	Recepción, curso y entrega de objetos postales con características especiales para su recolección en el Territorio Nacional y envío en conexión con el Exterior. **Nota:** Los objetos postales indicados corresponden al servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales y que está a cargo de los operadores de Mensajería Expresa en virtud de la excepción del artículo 15 de la Ley 1369 de 2009.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Requisitos específicos	El servicio de Mensajería Expresa Internacional establecido para la Fiscalía General de la Nación, deberá contener las siguientes características: **1. Cobertura:** El servicio que preste el Contratista se requiere en las siguientes zonas del mundo: **Zona 1:** Belize, Canadá, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico y Venezuela **Zona 2:** Bolivia, Caribe y Resto de Latinoamérica. **Zona 3:** Europa occidental **Zona 4:** China, Hong Kong, India, Japon, Korea, Macau, Malaysia, Filipinas, Singapur, Thailand, Taiwan, Resto de Europa, Resto del mundo. **Zona 5:** Miami City y Resto de USA **2. Tiempos de Entrega:** Para las entregas de objetos postales salientes con destino internacional, el contratista deberá garantizar que el envío llegue a destino en un plazo máximo de 15 días hábiles, salvo restricciones aduaneras o situaciones de fuerza mayor debidamente acreditadas. **3. Recolecciones:** Para el servicio de mensajería expresa internacional, la recolección se realizará en la Ventanilla de Correspondencia Interna del Bunker Nivel Central, así: • Solicitud a demanda: Se habilitará el servicio de recolección a domicilio y para ello el contratista al inicio de la ejecución deberá habilitar un número de teléfono, página web o correo electrónico de manera exclusiva para la Entidad, con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia. El término máximo para la recolección a domicilio para envíos internacionales será máximo de 2 días hábiles. **4. Intentos de Entrega:**

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	El Contratista efectuar al menos 1 intento de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a tres (3) días hábiles y siempre y cuando la logística del país del destino lo permita. Luego de que se configure el **primer intento** como fallido, el Contratista deberá dejar constancia de las gestiones realizadas a través de un documento físico o electrónico, en el que informe que tuvo lugar el intento de entrega de dicho objeto sin resultado exitoso, remitiendo al servidor impositor el mismo, con el detalle y constancia de haber realizado la gestión. El documento deberá contener, por lo menos la siguiente información: 1. Nombre del usuario remitente y destinatario. 2. Número de la guía. 3. Fecha y hora del primer intento de entrega. 4. Gestiones realizadas con los soportes que den cuenta de ambos intentos de entrega, tanto al salir del territorio nacional como lo ocurrido en el país de destino. 5. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal, ubicación del mismo y procedimiento a seguir respecto del objeto enviado. 6. Plazo máximo en el que el servidor deberá informar al Contratista el tratamiento del objeto. El intento de entrega debe quedar registrado en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la herramienta tecnológica del operador y en la prueba de entrega. **5. Prueba de Admisión y Guía:** El contratista deberá garantizar la disponibilidad de una herramienta tecnológica para la generación e imposición de las guías que se realizarán exclusivamente en la ventanilla dispuesta en el Búnker Nivel Central, siendo responsabilidad del personal asignado a dicha ventanilla efectuar el registro y la generación correspondiente. La prueba de admisión deberá quedar disponible en la plataforma tecnológica y remitirse al correo electrónico del servidor que realizó la imposición. Dicho documento deberá contener:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT, o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico cuando aplique. Así mismo, el Contratista deberá verificar que la información suministrada para el remitente esté completa y, en caso de que el servidor no la suministre, dejará el correspondiente soporte en la herramienta de seguimiento. 2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, ciudad de destino y país. 3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal, siempre que esté establecido en el país de destino, en caso contrario deberá dejarse la salvedad en el campo que corresponda. 4. Descripción del contenido del envío. 5. Fecha y hora de admisión. 6. Peso real del envío. 7. Valor declarado del objeto postal**.** Respecto de éste requisito el Contratista deberá garantizar la consigna de dicha información en la prueba de admisión y en la herramienta tecnológica de rastreo. En caso de que el servidor impositor informe que no es susceptible de valor declarado el objeto postal a enviar, se deberá dejar la constancia de: *"no es susceptible de valor declarado conforme lo informado por el servidor impositor"* y consignar en el valor $0 Lo anterior, para efectos de determinar la procedencia de indemnización en caso de pérdida, avería o siniestro del objeto enviado. 9. Identificador único del envío. 10. Información para rastreo: herramienta tecnológica o página web, número de teléfono y demás opciones de que disponga el Contratista para que el servidor consulte el estado del envío. 11. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario. Y, una vez realizado el proceso de admisión, la herramienta tecnológica dispuesta por el contratista y de uso de los servidores, genera mediante documento físico o adhesivo, la

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	guía correspondiente al objeto postal, la cual deberá ir pegada en el mismo para facilitar su identificación. Así mismo garantizará que la información contenida sea la misma consignada en la prueba de admisión. **6. Rastreo y Seguimiento:** El Contratista deberá contar con un sistema de rastreo electrónico con opción de seguimiento en tiempo real o con el menor tiempo posible (herramienta o página web) que permita la lectura del código de barras, interoperabilidad con Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA o una tecnología equivalente o superior para tales efectos. La herramienta tecnológica proporcionada por el Contratista, se utilizará para registrar el rastreo electrónico que debe contener: 1. Información de la Prueba de Admisión y Número de Guia. 2. Admisión en el punto de recepción/recolección en el domicilio del usuario remitente. 3. Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio. 4. Realización del trámite aduanero en el caso de envíos internacionales salientes. Se deberá registrar la entrada y la salida del sitio en donde se realice dicho trámite. 5. Salida del punto de recepción. 6. Llegada al centro de clasificación de origen. 7. Llegada al país de destino. 8. Llegada al centro de distribución – pais de destino. 9. Primer intento de entrega. 11. Entrega final al usuario destinatario. 12. Devolución del objeto postal. 13. Notificación de ocurrencia de un siniestro, pérdida o avería del objeto postal transportado. Así mismo, dentro de la herramienta tecnológica presentada por el Contratista, se deberá prever la posibilidad de:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Notificar a través de correo electrónico o medio expedito la ocurrencia de un siniestro, pérdida o avería del objeto enviado.

- Novedades que ocurran y que afecten la fecha de entrega y/o modifiquen el destino por casos de fuerza mayor o caso fortuito.

- El contratista deberá registrar los casos en que, frente a un envío postal, su contenido o parte de su contenido ha sido incautado o retenido por la respectiva autoridad aduanera, o por la Entidad que haga sus veces, o por cualquier otro organismo gubernamental, así como los motivos de la retención.

La información deberá permanecer disponible en la herramienta tecnológica durante la vigencia del contrato.

6. Prueba de Entrega:

Al momento de la entrega del objeto postal, el Contratista dejar a disposición de la herramienta tecnológica dispuesta la prueba de entrega para la persona que recibe el envío.

La prueba de entrega debe contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. Nombre legible y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.

2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal.

3. Fecha y hora de entrega en la dirección y pais del usuario destinatario.

4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.

5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.

6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario, siempre y cuando se haya realizado la debida notificación a la Supervisión del Contrato.

Así mismo, el Contratista deberá:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	• Entregar las copias que sean necesarias de la prueba de entrega a través de medio digital a solicitud de la Supervisión del Contrato. • Mantener en la herramienta tecnológica dispuesta para el cumplimiento del contrato, la disponibilidad de las pruebas de entrega durante toda la vigencia del contrato. • Remitir vía correo electrónico al servidor impositor la prueba de entrega correspondiente.
Empaque y rotulado	Los elementos deben presentarse correctamente embalados, de tal manera que garantice su seguridad en el momento de traslado y entrega.
Presentación y Unidad de Medida	Servicio

Clasificación del bien o servicio	78101801 - Servicios de transporte de carga por carretera (en camión) en área local. 78101802 - Servicios de transporte de carga por carretera (en camión) a nivel regional y nacional.
Nombre Comercial del Bien o Servicio	**Logística de Movilización Institucional.**
Calidad	N/A
Generalidades	Servicio de transporte de elementos, insumos institucionales y similares de un peso de 30.1 kg y hasta 150kg en el territorio nacional.
Requisitos generales	Recepción, curso y entrega de elementos institucionales con características especiales para su distribución en el Territorio Nacional.
Requisitos específicos	El servicio de Logística de Movilización Institucional establecido para la Fiscalía General de la Nación, deberá contener las siguientes características: **1. Cobertura:** El servicio que preste el Contratista se requiere en todo el territorio Nacional; lo anterior, comprende Ciudades Principales, Municipios y Zonas de difícil acceso.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Actualmente, la Fiscalía General de la Nación ostenta el siguiente organigrama:

Tabla No 1. División Administrativa

Subdirección Regional de Apoyo	Cobertura
Central	Bogotá, Cundinamarca, Boyacá y Amazonas
Caribe	La Guajira, Magdalena, Cesar, Atlántico, Bolívar y San Andrés
Noroccidental	Medellín, Antioquia, Córdoba y Sucre
Eje Cafetero	Caldas, Quindío, Risaralda y Chocó
Centro Sur	Tolima, Huila, Caquetá y Putumayo
Nororiental	Santander, Norte de Santander y Arauca
Del Pacífico	Cali, Valle del Cauca, Cauca y Nariño
Orinoquía	Meta, Casanare, Vichada, Guaviare, Guainía y Vaupés

Tabla No 2. División Misional

No.	Dirección Seccional
1	Amazonas
2	Antioquia
3	Arauca
4	Atlántico
5	Bogotá
6	Bolívar
7	Boyacá
8	Caldas
9	Cali
10	Caquetá
11	Casanare
12	Cauca
13	Cesar
14	Chocó
15	Córdoba
16	Cundinamarca
17	Guainía
18	La Guajira
19	Guaviare

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

20	Huila
21	Magdalena
22	Medellín
23	Meta
24	Nariño
25	Norte de Santander
26	Putumayo
27	Quindío
28	Risaralda
29	San Andrés, Providencia y Santa Catalina
30	Santander
31	Sucre
32	Tolima
33	Valle del Cauca
34	Vaupés
35	Vichada

Nota: En el Anexo 1 – Direcciones Seccionales y Municipios se relaciona los municipios que hacen parte de cada una de las seccionales donde la Entidad tiene presencia.

Es preciso aclarar, que la información es sujeta a modificación y/o actualización, en caso de creación, supresión o necesidad del servicio.

2. Tiempos de Entrega:

Se establecen a continuación los tiempos requeridos para los envíos de mensajería expresa de la Entidad, así:

Trayecto	Tiempo
Urbano	2 día hábil
Regional	3 días hábiles
Nacional	4 - 5 días hábiles
Trayecto Especial	7 días hábiles

3. Recolecciones:

Para el servicio se requiere que las recolecciones se realicen de la siguiente manera:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Circuito programado: Al inicio de la ejecución del contrato, se deberá presentar por parte del Contratista una matriz de recolecciones que obedezca a las siguientes particularidades:

  - Recolecciones todos los días en ciudades principales.
  - Recolecciones por lo menos 2 veces por semana en municipios.
  - Recolecciones por lo menos 1 vez a la semana en lugares de difícil acceso.

- Solicitud a demanda: Se habilitará el servicio de recolección a domicilio y para ello el contratista al inicio de la ejecución deberá habilitar un número de teléfono, página web o correo electrónico de manera exclusiva para la Entidad, con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia.

  El término máximo para la recolección a domicilio en las áreas metropolitanas y ciudades capitales de departamento no debe ser superior a un (1) día hábil, contado a partir de la fecha en la cual el usuario solicitó el servicio. Para el resto de municipios el tiempo máximo para la recolección a domicilio no debe ser superior a dos (2) días hábiles.

4. Intentos de Entrega:

El Contratista efectuar al menos 2 intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a tres (3) días hábiles.

Luego de que se configure el **primer intento** como fallido, el Contratista deberá contactar al usuario destinatario y acordar la entrega del objeto postal, utilizando para ello los medios que tenga disponible y proceder a realizar el **segundo intento** de entrega.

En caso de no poder establecer comunicación con el usuario, el Contratista deberá dejar constancia de las gestiones realizadas a través de un documento físico o electrónico, en el que informe que tuvo lugar 2 intentos de entrega de dicho objeto sin resultado exitoso, remitiendo al servidor impositor el mismo, con el detalle y constancia de haber realizado la gestión.

El documento deberá contener, por lo menos la siguiente información:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	1. Nombre del usuario remitente y destinatario. 2. Número de la guía. 3. Fecha y hora del primer intento de entrega. 4. Fecha y hora del segundo intento de entrega. 5. Gestiones realizadas con los soportes que den cuenta de ambos intentos de entrega. 6. Causal de devolución y fecha de ejecución de la misma. 7. Plazo máximo en el que el servidor deberá informar al Contratista el tratamiento del objeto. **Nota:** Cuando se hayan agotado los intentos de entrega sin resultado exitoso, el servidor dispondrá del mismo plazo previsto para la entrega del envío, con el fin de informar el tratamiento que deberá darse al objeto. Para tal efecto, al momento de notificar la imposibilidad de entrega, el contratista deberá indicar expresamente el término de entrega aplicable al respectivo envío. Este plazo comenzará a contarse a partir de la fecha en que el enlace del contratista comunique al servidor la imposibilidad de efectuar la entrega. Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la herramienta tecnológica del operador y en la prueba de entrega. **5. Prueba de Admisión y Guía:** El contratista deberá garantizar la disponibilidad de una herramienta tecnológica para la generación e imposición del elemento a transportar por parte de los servidores de la Entidad, quienes podrán realizar dicha gestión desde cualquier equipo de la Entidad a nivel nacional o a través de las ventanillas de correspondencia. Una vez realizada la imposición, la prueba de admisión deberá quedar disponible en la plataforma y remitirse al correo electrónico del servidor impositor el soporte digital correspondiente. El contratista deberá expedir al momento de la admisión del elemento a transportar una prueba en medio digital o físico (que contenta la identificación plena del contratista tal como logo, nit, nombre).

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Dicho documento deberá contener: 1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT, o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico cuando aplique. 2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, ciudad de destino y país. 3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal. 4. Descripción del contenido del envío y observaciones sobre el estado físico del elemento a transportar indicando si los mismos fueron recibidos a satisfacción o si presentan novedades. 5. Fecha y hora de admisión. 6. Peso real del envío. 7. Valor declarado del objeto postal**.** Respecto de éste requisito el Contratista deberá garantizar la consigna de dicha información en la prueba de admisión y en la herramienta tecnológica de rastreo. En caso de que el servidor impositor informe que no es susceptible de valor declarado el objeto postal a enviar, se deberá dejar la constancia de: *"no es susceptible de valor declarado conforme lo informado por el servidor impositor"* y consignar en el valor $0 Lo anterior, para efectos de determinar la procedencia de indemnización en caso de pérdida, avería o siniestro del objeto enviado. 9. Identificador único del envío. 10. Información para rastreo: herramienta tecnológica o página web, número de teléfono y demás opciones de que disponga el Contratista para que el servidor consulte el estado del envío. 11. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario. Y, una vez realizado el proceso de admisión, la herramienta tecnológica dispuesta por el contratista y de uso de los servidores, genera mediante documento físico o adhesivo, la guía correspondiente al objeto postal, la cual deberá ir pegada en el mismo para facilitar su identificación. Así mismo garantizará que la información contenida sea la misma consignada en la prueba de admisión.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

6. Rastreo y Seguimiento:

El Contratista deberá contar con un sistema de rastreo electrónico con opción de seguimiento en tiempo real o con el menor tiempo posible (herramienta o página web) que permita la lectura del código de barras, interoperabilidad con Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA o una tecnología equivalente o superior para tales efectos.

La herramienta tecnológica proporcionada por el Contratista, se utilizará para registrar el rastreo electrónico que debe contener:

1. Información de la Prueba de Admisión y Número de Guía.

2. Admisión en el punto de recepción/recolección en el domicilio del usuario remitente.

3. Estado de cargue y despacho.

4. Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio.

5. Salida del punto de recepción.

6. Llegada al centro de clasificación de origen.

7. Llegada a ciudad de destino.

8. Llegada al centro de distribución - ciudad de destino.

9. Primer intento de entrega.

10. Entrega final o devolución

11. Segundo intento de entrega.

12. Entrega final al usuario destinatario.

13. Devolución del elemento institucional.

14. Notificación de ocurrencia de un siniestro, pérdida o avería del objeto postal transportado.

Así mismo, dentro de la herramienta tecnológica presentada por el Contratista, se deberá prever la posibilidad de:

- Notificar a través de correo electrónico o medio expedito la ocurrencia de un siniestro, pérdida o avería del objeto enviado.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Novedades que ocurran y que afecten la fecha de entrega y/o modifiquen el destino por casos de fuerza mayor o caso fortuito.

La información deberá permanecer disponible en la página web Contratista, durante la ejecución del contrato.

6. Prueba de Entrega:

Al momento de la entrega del elemento transportado, el Contratista deberá expedir una prueba de entrega en medio electrónico o físico para la persona que recibe el envío.

La prueba de entrega debe contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. Nombre legible y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.

2. Espacio para observaciones de quien recibe el elemento transportado. Deberá dejarse la observación que guarde relación con la observación consignada en el momento de la admisión.

3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario.

4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.

5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.

6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario, siempre y cuando se haya realizado la debida notificación a la Supervisión del Contrato.

Así mismo, el Contratista deberá:

- Entregar las copias que sean necesarias de la prueba de entrega a través de medio digital a solicitud de la Supervisión del Contrato.

- Mantener en la herramienta tecnológica dispuesta para el cumplimiento del contrato, la disponibilidad de las

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	pruebas de entrega durante toda la vigencia del contrato.
Empaque y rotulado	Los elementos deben presentarse correctamente embalados, de tal manera que garantice su seguridad en el momento de traslado y entrega.
Presentación y Unidad de Medida	Servicio.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada