Gobernación de Casanare
NIT:892099210-0

ANEXO TECNICO
ESTUDIO PREVIO N° 03284-2026

OBJETO: PRESTAR A LA GOBERNACIÓN DE CASANARE LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA Y, CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO, CON COBERTURA EN ZONAS URBANAS Y RURALES, A NIVEL MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL Y NACIONAL.

CLASIFICACION DEL BIEN O SERVICIO DE ACUERDO CON EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

La clasificación de los bienes y servicios, objeto del Proceso de Contratación según el Sistema de codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos y servicios, conocido por las siglas UNSPSC, es la siguiente:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	PRODUCTO
78102203	Servicios de Transporte, Almacenaje y Correo	Transporte de correo y carga	Servicios de envío, recogida o entrega de correo
81161600	Entrega de servicios de tecnología de Información	Servicios de correo electrónico y mensajería	Servicios de correo electrónico y mensajería certificado

¿QUÉ SON LOS SERVICIOS POSTALES?

Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior.

Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.

¿QUÉ SON LOS SERVICIOSN H DE MENSAJERÍA EXPRESA?

El Servicio de Mensajería Expresa es el 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.

La Empresa que preste el servicio de mensajería deberá contar al menos con las siguientes características:

- Contar con un punto de atención u operación ubicado en el municipio de Yopal, con capacidad para atender los requerimientos de la Gobernación de Casanare durante la ejecución contractual.
- Designar un responsable o coordinador de la operación contractual que sirva como enlace con la supervisión del contrato y atienda las solicitudes, novedades, reclamaciones y requerimientos relacionados con la prestación del servicio.
- Contar con personal idóneo y suficiente para realizar las actividades de recolección, transporte, distribución y entrega de los objetos postales.

- **Registro individual.** Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.
- **Recolección a domicilio.** A solicitud del cliente.
- **Curso del envío:** Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío.
- **Tiempo de entrega.** El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.
- **Prueba de entrega:** Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.
- **Rastreo**. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.

GUÍA PARA LOS ENVÍOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

La guía que deben expedir los operadores de Mensajería Expresa debe contener como mínimo la siguiente información de conformidad con la regulación postal vigente:

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, ciudad de origen y país.
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico cuando aplique, 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 del objeto postal.
6. Peso real del envío.
7. Valor declarado del objeto postal
8. Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar
9. Identificador único del envío.
10. Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
11. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión: electrónico (correo electrónico cuando aplique, página web u otros) o físico.
12. Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.

13. Información para rastreo: página web, número de teléfono y demás opciones de que disponga el operador para que el usuario consulte el estado del envío.
14. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico cuando aplique, página web, oficinas de atención, etc.).
15. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.

PRUEBA DE ENTREGA PARA ENVÍOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.
Al momento de la entrega del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de entrega en medio electrónico o físico que deberá ser entregada a quien recibe el objeto postal. La prueba de entrega para el servicio de Mensajería Expresa deberá 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.
6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la prueba de entrega, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

Sin perjuicio de la expedición de la prueba de entrega por parte del operador del servicio de Mensajería Expresa al usuario destinatario, el operador deberá conservar una copia electrónica o física de la prueba de entrega. Los plazos máximos para que las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página web o por medios electrónicos adoptados por el operador son:

- Un (1) día hábil después de la entrega, para ámbito local.
- Dos (2) días hábiles después de la entrega, para ámbito nacional.
- Cuatro (4) días hábiles después de la entrega, para ámbito internacional saliente.

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA:

Los operadores de los servicios postales de Mensajería Expresa deberán registrar en la prueba de entrega el motivo de la devolución por el cual no fue posible entregar el objeto postal al usuario destinatario y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario

remitente, de conformidad con lo previsto en el numeral 1) del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Se tendrán como motivos de devolución los siguientes:
Desconocido: Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.
Rehusado: Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.
No reside: Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el usuario destinatario ha fallecido.
No reclamado: Corresponde a los casos en los cuales una vez surtido el trámite previsto en el artículo 5.4.2.11 de la resolución N° 6494 de 2022 y pasados los términos allí establecidos, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador
Dirección errada: Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.
Otros: Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

INTENTOS DE ENTREGA.
En el evento en que el operador del servicio de Mensajería Expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentre a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.

El documento deberá contener, por lo menos, la siguiente información:
1. Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.
2. Nombre del usuario remitente.
3. Número de la guía.
4. Fecha y hora del intento de entrega.
5. Fecha y hora del próximo intento de entrega.
6. Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.
7. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (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 (primer aviso), el operador deberá contactar al usuario destinatario y acordar la entrega del objeto postal, utilizando para ello los medios que tenga disponible. En caso de no poder establecer comunicación con el usuario, el operador deberá dejar constancia de las gestiones

realizadas, las cuales deben ser conservadas en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe dejar un segundo aviso informando al usuario destinatario que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual será de veinte (20) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.
Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en la normatividad postal vigente. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.
Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega.

SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO POSTAL CERTIFICADO

Es un servicio suplementario de la administración postal, comprendido dentro de los servicios de correo, de conformidad con la Ley 1369 de 2009 y la normativa postal vigente. Consiste en la prestación de un servicio postal electrónico protegido para el envío de mensajes de datos y documentos electrónicos, que incluye mecanismos para generar la prueba de expedición y la prueba de entrega de las comunicaciones enviadas, así como garantizar su trazabilidad, autenticidad e integridad, de conformidad con las condiciones técnicas y jurídicas aplicables al servicio.

Para la prestación del servicio el operador deberá garantizar las siguientes características:

- La plataforma deberá incorporar un mecanismo de estampado cronológico que permita asociar una fecha y hora verificable a los principales eventos relacionados con cada comunicación electrónica certificada. El registro de tiempo deberá estar sincronizado con la hora legal de la República de Colombia y estar respaldado por mecanismos de certificación que permitan verificar la integridad, autenticidad y trazabilidad de los registros generados, de conformidad con la normativa aplicable.

- ✓ La fecha y hora de generación y/o envío de la comunicación por parte del remitente.
- ✓ La fecha y hora de recepción de la comunicación en el sistema o servidor del destinatario.
- ✓ La fecha y hora de acceso, apertura o lectura de la comunicación.
- ✓ La fecha y hora de cualquier evento relevante que afecte el estado de la comunicación, tales como rechazo, rebote, imposibilidad de entrega o error de transmisión.

- El mecanismo deberá permitir que los registros de fecha y hora se encuentren asociados de manera inequívoca a la comunicación electrónica correspondiente y hagan parte de la evidencia o certificación electrónica generada por el servicio.

- Cada comunicación electrónica deberá contar con un número de seguimiento único que permita su individualización, seguimiento, consulta y asociación con las respectivas evidencias o certificaciones electrónicas durante las diferentes etapas del servicio.

- Por cada comunicación electrónica certificada, el contratista deberá generar el soporte o certificación electrónica correspondiente, en un formato que permita su consulta, descarga, almacenamiento y posterior presentación como evidencia de la prestación del servicio.

- Trazabilidad y Módulo de Gestión Web: El operador debe proveer un panel de control o plataforma web con accesos específicos para los funcionarios autorizados que permita:
  - ✓ El envío individual o masivo de correos electrónicos certificados.
  - ✓ La consulta en tiempo real del estado de cada envío, incluyendo, según corresponda y cuando sea técnicamente verificable, los estados de enviado, recibido, entregado, leído o abierto, rechazado, rebotado o fallido.
  - ✓ Descargar las evidencias o certificaciones electrónicas asociadas a cada envío, incluyendo la prueba de expedición y, cuando corresponda, la prueba de entrega, en un formato que permita su consulta, conservación y posterior verificación

- El servicio deberá prestarse de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al correo electrónico postal certificado y demás normas que regulen los servicios postales electrónicos, así como aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten durante la ejecución contractual.

RUTH FONSECA ZANABRIA
Directora de Servicios Administrativos

Elaboró: Ruddy Ximena Zapata Rojas
Profesional contratada