

Los Centros Operativos, por su denominación "CO" son utilizados para todo lugar donde se lleve a cabo alguna operación de tipo postal en Servicios Postales Nacionales S.A. que realiza actividades de admisión crédito, tratamiento, cargues para distribución, carteros y/o rutas, despacho de rutas, control de Servicios Postales Universales.

En consecuencia, los siguientes son los **Centros Operativos** de la Regional Occidente:

- CALI
- PASTO
- POPAYÁN
- BUENAAVENTURA
- TULÚA
- MOCOA
- PALMIRA
- BUGA

Nota: Se aclara que en el caso que la Entidad decida abrir y poner en un funcionamiento nuevos centros operativos, diferentes a los anteriormente relacionados, SPN se reserva el derecho de asumir la distribución urbana correspondiente al Centro Operativo, para lo cual notificará previamente al contratista adjudicatario de tal evento, con una antelación de quince (15) días hábiles a la fecha de inicio de operaciones del CO y en consecuencia, cesará su obligación contractual de la distribución urbana correspondiente al CO.

Así las cosas, SPN requiere transporte exclusivo para atender la creciente demanda, por lo que es imprescindible contar con aliados estratégicos que provean el suministro de transporte de manera efectiva, al igual que la distribución en los municipios del país, teniendo en cuenta que SPN no cuenta con suficiente flota de vehículos propios.

De igual manera, con el fin de asegurar la recolección y entrega de envíos postales y carga en cualquier de los municipios que conforman la regional Norte, se requiere el servicio de transporte multimodal en las rutas y circuitos definidos, los cuales se anexan y hacen parte de este documento.

El contratista deberá cumplir con las condiciones técnicas definidas en el presente documento, anexos y lo pactado en el objeto del respectivo contrato.

Teniendo en cuenta los respectivos centros operativos en los cuales se desarrolla la operación de la regional, en el **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO** se hace la descripción específica de cada ruta, trayecto, municipios, tipo de transporte, capacidad, frecuencia y cantidad de servicios, en la cual deberá cotizar lo descrito. El oferente hará entrega al destinatario final del objeto postal, liquidará y digitalizará el 100% de los envíos que se entreguen para su gestión y prestación del servicio conforme a las condiciones técnicas establecidas, haciendo entrega de la prueba del envío a SPN.

FORMATO DISPONIBILIDAD DE RECURSO DE TRANSPORTE.

En el formato **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO** se hace la descripción específica de cada ruta, trayecto, municipios, tipo de transporte, capacidad, frecuencia y cantidad de servicios requeridos por SPN, en la cual deberá cotizar lo descrito, diligenciando la totalidad de los servicios: regionales, suplementarios o especiales y masivos.

La disponibilidad requerida por **SPN** del recurso de transporte, se encuentra en el formato **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO** en donde se hace la descripción específica de cada ruta, municipios, frecuencia estimada, tipo de transporte, capacidades y cantidades requeridas. Adicional se entrega la estadística de kg movilizados para el cálculo del transporte variable. Se aclara que la información mencionada es una proyección estimada y no obliga a **SPN** al cumplimiento de cantidades.

La capacidad solicitada, indicada en el **ANEXO TECNICO No 1**, corresponde a la capacidad neta o útil de carga, inclusive descontando el peso de la malla señalada en numeral de **SUMINISTRO DE RECURSO DE TRANSPORTE**.

SUMINISTRO DE TRANSPORTE.

SUMINISTRO DE RECURSO DE TRANSPORTE.

La disponibilidad de recurso de transporte y distribución (rutas urbanas, rutas regionales,) está desarrollada conforme a las siguientes definiciones:

VEHICULO: Comprende los automotores de carga desde ciclomotores (no incluye bicicletas), motocicletas hasta vehículos rígidos de dos, tres ejes y articulados de hasta semi remolques de tres ejes. Todos los vehículos deberán contar con la licencia de tránsito expedida por el Ministerio de Transporte de conformidad con la Resolución 160 de 2017.

TRANSPORTE URBANO: Comprende el viaje que se desarrolla dentro del perímetro urbano y hasta 10Km a la redonda del municipio en la regional asignada al contratista. Un viaje equivale a una ruta de vehículo por día para realizar actividades de recolección y distribución, incluyen aeropuerto.

TRANSPORTE REGIONAL: Comprende al viaje destinado al cubrimiento territorial de la respectiva regional asignada al contratista, para realizar actividades de recolección y distribución en las rutas que SPN lo requiera. Incluye adicionalmente rutas que conectan diferentes regionales. Un viaje equivale a una ruta de vehículo por día.

SERVICIO RECURRENTE: Los servicios recurrentes solicitados mediante planeador semanal/mensual según aplique, son servicios catalogados como permanentes, los cuales operan con frecuencia constante en la operación actual de 4-72, solo sufrirán variación de capacidad en el evento que la demanda fluctué de manera drástica y firme durante un periodo de tiempo.

SERVICIO NO RECURRENTE: Los servicios no recurrentes son aquellos que pueden llegar a ser recurrentes como mínimo por una semana según planeador debido a cambios de capacidad por fluctuación drástica de la demanda durante un periodo de tiempo.

Para las Rutas Urbanas las necesidades operativas de movilización para atender la recolección y entrega de envíos, desde y hasta los municipios con cubrimiento hasta 10 KM a la redonda, centros operacionales, expendios, aliados comerciales y ciudad sede regional. Se aclara que la distancia de hasta 10 KM corresponde desde la finalización del perímetro urbano de cada cabecera municipal y/o la zona estipulada según la necesidad operacional a la redonda, centros operacionales, expendios, aliados comerciales, ciudad sede regional, zonas residenciales, así mismo parques empresariales e industriales cuya dirección sea rural o vereda se deberá entregar a la dirección de destino, sin incurrir en costos adicionales.

Ver **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO**, pestañas INF_URBANO, INF_REGIONAL, INF_VARIABLE.

En caso en que el contratista no disponga de los vehículos necesarios para la operación según lo pactado contractualmente, SPN podrá asumir el servicio o contratarlo con otro proveedor total o parcialmente por el tiempo necesario para garantizar la operación, inclusive hasta la finalización del contrato; el costo adicional en el que incurra SPN deberá ser asumido por aquel contratista que no dispuso de los vehículos necesarios, sin que esto lo exonere de la aplicación del ANS respectivo.

Las recolecciones y entregas se realizan conforme la programación de SPN y pueden incluir logística de recaudo, inventarios, revisión física y embalaje, en almacenes de cadena, grandes superficies o clientes en general, con características y valores especiales, según las negociaciones definidas con los clientes y conforme a los compromisos adquiridos por SPN, las cuales no deberá generar ningún sobre costo a la tarifa establecida para la prestación del servicio. Las recolecciones aplican para logística Inversa, logística de servicios especiales según las necesidades del cliente y los compromisos comerciales adquiridos por SPN, las cuales deberán ser soportadas a través de las planillas dispuestas.

Las recolecciones y entregas se harán directamente a los clientes, puntos de venta, ciudad sede regional, expendios, aliados comerciales, centros operativos, así mismo parques empresariales e industriales cuya dirección sea rural o vereda, incluyendo zonas residenciales, según la programación del personal responsable de SPN.

Para el efecto todos los vehículos que se presenten y operen durante la vigencia del contrato no deben ser modelos inferiores al año 2.016 según tarjeta de propiedad, de servicio público (placas blancas), tipo furgón, cabina blanca, de uso EXCLUSIVO por trayecto sencillo y/o viaje circular de SPN; para efecto de las motocicletas que corresponden a rutas regionales y/o urbanas deberán ser modelo 2.017 en adelante, tener un cilindraje mínimo de 125 C.C. y que al momento de presentación de la oferta cumpla con la revisión técnico mecánica de acuerdo a la normatividad vigente, que garantice la prestación del servicio y los aspectos mecánicos que permitan el funcionamiento óptimo de las mismas.

Los vehículos que ponga a disposición el contratista para la prestación del servicio a SPN deberán cumplir con las exigencias y las condiciones técnicas establecidas por el Ministerio de Transporte y/o cualquier otra entidad competente.

El contratista debe garantizar que los vehículos deben estar en óptimas condiciones para la prestación del servicio, no deben presentar filtraciones, fallas mecánicas, deben contar con la revisión técnico-mecánica vigente, mantenimientos preventivos y correctivos, kit de carretera, llanta de repuesto y todo aquello que evite generar afectación en el servicio, para el efecto deberá presentar un programa de mantenimiento con indicadores de seguimiento y chequeo diario.

Nota 1: Se homologa el cilindraje de 123 cc y 124 cc para el requerimiento de 125 cc en las motocicletas y será validado por medio de la tarjeta de propiedad.

Nota 2: Para los vehículos de capacidad de 1 tonelada se validará con la tarjeta de propiedad que, la desviación no sea superior a un 10% inferior a lo requerido. Lo anterior, de acuerdo con la amplia gama, modelos y tipo de vehículos en el mercado en donde se aproxima dicha capacidad.

Los vehículos utilizados en el transporte regional, urbano deberán contar con un conductor y auxiliar según los requerimientos relacionados en el **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO**, pestañas URBANO y REGIONAL.

Para las regionales punto a punto, el contratista deberá contemplar los tiempos de tránsito continuo según lo indicado en el ANEXO TECNICO No 1 y cumplir con las horas laborales permitidas por La Ley y sus planes de seguridad vial.

En ninguna situación los vehículos pueden llevar personal ajeno a la operación, incluyendo las motocicletas que en ningún caso deberán llevar acompañante.

Todos los vehículos requeridos por SPN deberán cumplir con los siguientes aspectos:

- Seguimiento GPS y entregar a SPN los accesos para efectos del control de las rutas por parte de la Torre de Control del contratante.
- Deberán contar con pito de reversa.
- Botón de pánico.
- Malla para aseguramiento de la carga y correas de seguridad.
- Candado de seguridad para cierre de vehículos.
- Kit para control de derrames.
- Deben contar con una estructura de impermeabilización, con el fin de evitar filtraciones de agua y mitigar riesgos tendientes a que la mercancía se dañe.
- El contratista deberá proporcionar a cada vehículo un teléfono inteligente (celular) que deberá estar disponible durante su jornada laboral de la ruta, con su respectivo plan de datos.
- Para el caso de los motorizados, el contratista deberá contar con morrales tipo contenedores que permita el manejo de los objetos postales y mini paquetes con las siguientes características:
 - Morral tipo Cajón/contenedor.
 - Impermeable.
 - 40cm x 40CM x 50cms.
 - Se muestra un ejemplo.



Los vehículos que sean solicitados al momento del inicio diario de la operación deberán estar con tanque lleno de combustible, en perfectas condiciones mecánicas, eléctricas y de aseo, tanto en su parte interior como exterior, para garantizar que el servicio no se interrumpa y que exista seguridad. Es de anotar que de evidenciar que el vehículo presenta filtraciones de agua o cualquier eventualidad que afecte las condiciones del servicio se suspende este y se solicita cambio inmediato del vehículo.

En el caso que se presenten obstrucciones de carácter público, naturales o eventos sociales en las vías de principal conexión que perturban o impidan el normal tráfico y tránsito de las rutas, el contratista deberá realizar los recorridos mediante rutas alternas, sin que esto genere costos adicionales a la tarifa ofertada inicialmente. El contratista bajo su conocimiento y experiencia determinará la ruta alterna para cumplir con el servicio.

No obstante, la mencionada situación se revisará con el contratista para la aplicación de ANS y de ser reiterativa y persistente las obstrucciones de carácter público, naturales o eventos sociales se podrá evaluar el costo del servicio.

El contratista estará en la obligación de instruir y capacitar mensualmente a su personal sobre aspectos normativos y demás que el contrato exija. Así mismo, SPN impartirá capacitaciones a los líderes del contratista las cuales serán de carácter obligatorio para que estos a su vez difundan la información y lineamientos a su personal, adicionalmente se les debe instruir sobre el cuidado que deben tener en las vías, para evitar accidentes, cumpliendo con lo señalado por las normas de tránsito. De igual forma capacitará sobre aspectos de buenas prácticas en la manipulación, cambio de custodia, cargue y descargue, seguridad de los envíos, prevención y consumos de sustancia psicoactivas entre otros. Se debe presentar plan de capacitación trimestral de Seguridad Vial y soportes respectivos dentro de los treinta días siguientes al inicio de la ejecución.

El contratista deberá estar en la capacidad de realizar las capacitaciones solicitadas por SPN, tales como inducciones, reinducciones, cursos y/o talleres a los que haya lugar y deberán remitir al supervisor del contrato los soportes correspondientes.

El personal designado por SPN para la supervisión de contratos verificará que las capacitaciones se hayan desarrollado para lo cual el contratista una vez dictadas la mismas deberá allegar los respectivos soportes con planillas de asistencias.

El contratista deberá certificar en la carta de compromiso firmada por el representante legal donde se garantice que cada una de las rutas urbanas y regionales descritas en el ANEXO TÉCNICO No 1 FORMATO TÉCNICO Y ECONÓMICO dispondrá de un conductor y auxiliar donde aplique.

El contratista deberá realizar las actividades de sectorización y/o clasificación en los Centros de Acopio y Centros Operativos (excepto en los Centros Operativos Regionales).

Los horarios de operación serán definidos al inicio del contrato y serán informados con anticipación y socializados en el periodo previo al inicio de la operación. Aclarando que estos podrán modificarse y se informarán con anticipación.

MODIFICACION DE RUTAS.

La operación es planificada semanalmente por el Profesional de Transporte de cada Regional, la cual deberá contar con la aprobación de la Jefatura Nacional de Transporte, la metodología establecida es basada en variables cualitativas y cuantitativas. Es de aclarar que, la operación es dinámica conforme a la demanda, no es estacional y depende de nuevos servicios y negocios que SPN comercialice. Por lo descrito, de manera excepcional, los vehículos individualmente contemplados son susceptibles de modificarse, suspender o adicionarse según la tendencia del comportamiento semanal de las objetos postales y paquetería movilizadas; por lo cual SPN se reserva la facultad de manera unilateral de modificar, suspender o adicionar cualquier ruta y/o trayecto contemplados en el ANEXO TÉCNICO N. 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO con el fin de garantizar la ejecución del objeto contractual, conforme lo siguiente:

- **MODIFICACION DE RUTAS:** Consiste en suspender o eliminar rutas y/o trayectos, puede deberse a cambios de frecuencia bien sea por las condiciones de acceso, demanda de envíos movilizadas o según la demanda del mercado, por la ley y/o determinados por los organismos de vigilancia y control. Esta modificación cubija los aspectos de capacidad, frecuencia, modo de transporte y tipo de transporte.
- **ADICIONAR RUTAS:** Consiste en crear rutas y/o trayectos por necesidades adicionales de cubrimiento, incremento de los envíos movilizadas o definiciones de compromisos de índole comercial según el comportamiento de los envíos.

SUMINISTRO DE TRANSPORTE VARIABLE

SERVICIO VARIABLE – CONTRATISTAS REGIONALES.

El suministro de transporte variable corresponde a la gestión final de la entrega por objeto postal o paquete (transporte + última milla) en aquellos municipios o sectores que por su volumen no ameritan ruta urbana, por lo tanto, se pide cotizar esa última milla, para mayor aclaración, los municipios que requieren de transporte variable se encuentran en el **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO**, pestaña **INF_VARIABLE**, SPN podrá agregar destinos; así mismo se encuentran las frecuencias de los tiempos de entrega. SPN reconocerá el pago de la gestión de entrega realizada con el respectivo registro en los sistemas de información que defina SPN, junto con la digitalización de la prueba de entrega. Para los envíos en devolución estos deben contar de igual forma con el respectivo registro en el sistema y con la justificación, evidencia (soporte de la gestión realizada) de la no entrega. Para la devolución al remitente estos envíos deben contar con registro respectivo junto con la prueba de entrega digitalizada.

En caso en que el contratista no disponga del personal o no desarrolle la operación según lo pactado contractualmente, SPN podrá asumir el servicio o contratarlo con otro proveedor total o parcialmente por el tiempo requerido, inclusive hasta la finalización del contrato; el costo adicional en el que incurra SPN deberá ser asumido por el contratista al que se le adjudicó dicho servicio, sin que esto lo exonere de la aplicación del ANS respectivo.

Para la facturación en los servicios variables, se debe allegar a SPN un archivo digital con la relación de los servicios efectivamente ejecutados, según formato que defina SPN, quien validará la información suministrada en el sistema de SPN, el pago será realizado por el número de gestiones ejecutadas por el contratista, aclarando que el pago que se reconocerá es por las entregas efectivamente realizadas sin perjuicio que exista el reconocimiento por la gestión efectivamente adelantada, cobijada por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas.

Nota: En el **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO**, pestaña **ESTADISTICA_VARIABLE**, se detalla los volúmenes estimados, que servirán de base para

analizar y cotizar dichas operaciones, aclarando que el pago que se reconocerá es por las entregas efectivamente realizadas sin perjuicio que exista el reconocimiento por la gestión efectivamente adelantada, cobijada por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas, teniendo en cuenta el máximo de intentos definidos según los criterios del portafolio por **SPN** y/o sus modificaciones, el cual puede ser consultado en página web de la entidad www.4-72.com.co, pestaña de Productos y Servicios.

SERVICIO CORREO Y MENSAJERIA MASIVA.

Se le llama correo o mensajería masiva a la distribución de sobres, documentos, volantes, facturas, entre otros, menores a 500 gramos, con un mínimo de imposición de 100 objetos postales, que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario, bajo los siguientes servicios:

SERVICIO	DEFINICION	CARACTERISTICAS DE LA GESTION
1. MASIVO BASICO	Servicio de correo para envío de facturas, correo publicitario, volantes, campañas de mercadeo directo, entre otros, bajo puerta, de forma rápida y económica, sin acuse de recibo, ni seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Un Intento de entrega • Dejar bajo puerta • Formato de entrega: N/A • Matriz: Cobertura Nacional • Peso máximo 250Gr. • Mínimo imposición: 100 objetos postales que cumplan con las mismas características físicas. • Tiempo de entrega: 5 días hábiles urbano, 8 días hábiles nacional, desde que se admite.
2. MASIVO ESTANDAR	Servicio de correo para clientes que requieren la distribución de documentos masivos con acuse de recibo y su digitalización.	<ul style="list-style-type: none"> • Primer intento bajo firma • Segundo intento bajo puerta (se debe describir el predio) • Formato de entrega: Acuse de recibido • Matriz: Cobertura Nacional • Peso máximo 250Gr. • Mínimo imposición: 100 objetos postales que cumplan con las mismas características físicas. • Tiempo de entrega: 5 días hábiles urbano, 8 días hábiles nacional, desde que se admite.
3. MASIVO ESTANDAR ESPECIAL	Servicio de correo para clientes que requieren la distribución de documentos masivos con acuse de recibo y su digitalización.	<ul style="list-style-type: none"> • Dos intentos de entrega • Primer intento bajo firma. • Segundo intento bajo firma. • Formato de entrega: Acuse de recibido • Matriz: Cobertura Nacional • Peso máximo 250Gr. • Mínimo imposición: 100 objetos postales que cumplan con las mismas características físicas. • Tiempo de entrega: 5 días hábiles urbano, 8 días hábiles nacional, desde que se admite.

4. MASIVO EXPRESS	Ideal para grandes volúmenes de envíos (facturas, correo publicitario, volantes, campañas de mercadeo directo, entre otros), incluye guía, trazabilidad y digitalización.	<ul style="list-style-type: none"> • Dos intentos de entrega • Primer intento bajo firma • Segundo intento bajo firma • Formato de entrega: Guía • Matriz: Cobertura Express • Peso máximo 250Gr. • Mínimo imposición: 100 objetos postales que cumplan con las mismas características físicas. • Tiempo de entrega: 3 días hábiles urbano, 5 días hábiles nacional, desde que se admite.
5. MASIVO PUBLICITARIO	Servicio de correo para clientes que requieren la distribución de documentos masivos con acuse de recibo y su digitalización.	<ul style="list-style-type: none"> • Dos intentos de entrega. • Primer intento bajo firma. • Segundo intento bajo firma • Formato de entrega: Guía • Matriz: Cobertura Nacional • Peso máximo: 500Gr. • Mínimo imposición: 100 objetos postales que cumplan con las mismas características físicas. • Tiempo de entrega: 5 días hábiles urbano, 8 días hábiles nacional, desde que se admite.

Ver **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO**, pestaña **COTIZACION_MASIVO**.

SPN reconocerá el pago de la gestión de entrega realizada con el respectivo registro en los sistemas de información que defina **SPN**, junto con la digitalización de la prueba de entrega. Para los envíos en devolución estos deben contar de igual forma con el respectivo registro en el sistema y con la justificación, evidencia (soporte de la gestión realizada) de la no entrega. Para la devolución al remitente estos envíos deben contar con registro respectivo junto con la prueba de entrega digitalizada, al momento de la devolución deberá entregar al CO organizado por cliente.

El contratista deberá contar con la capacidad de contratación de personal que atienda los proyectos o campañas de distribución de masivos, comunicado previamente en un término de 3 días hábiles.

La clasificación y enrutamiento de este tipo de servicio masivo correrá por cuenta del contratista.

En caso en que el contratista no disponga del personal o no desarrolle la operación según lo pactado contractualmente, **SPN** podrá asumir el servicio o contratarlo con otro proveedor total o parcialmente por el tiempo requerido, inclusive hasta la finalización del contrato; el costo adicional en el que incurra **SPN** deberá ser asumido por el contratista al que se le adjudicó dicho servicio, sin que esto lo exonere de la aplicación de descuentos por incumplimiento del ANS respectivo.

ROCEDIMIENTO LIQUIDACION DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN.

El contratista Regional recibirá cargues diarios de envíos por parte del personal de los centros operativos regionales, deberá gestionar la entrega de envíos, desde y hasta los municipios con cubrimiento hasta 10 KM a la redonda, desde la finalización del

perímetro urbano y/o la zona estipulada según la necesidad operacional a la redonda, centros operacionales, expendios, aliados comerciales, ciudad sede regional, zonas residenciales, así mismo parques empresariales e industriales cuya dirección sea rural o vereda se deberá entregar a la dirección de destino, sin incurrir en costos adicionales. Es decir que **SPN** reconocerá el pago de la gestión de entrega con su respectivo registro en los sistemas de información de **SPN**, junto con la digitalización de la prueba de entrega. Para los envíos en devolución estos deben tener el respectivo registro en el sistema con la justificación y evidencia (soporte de la gestión realizada) de la no entrega. Para la devolución al remitente estos envíos deben contar con registro respectivo de la novedad presentada, junto con la prueba de entrega digitalizada, conforme a los cargues según la frecuencia de conexión definida en el **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO**. Las liquidaciones detalladas a continuación se entenderán como gestión definitiva de la devolución justificada:

1. DESCONOCIDO
2. DIRECCIÓN ERRADA
3. NO RESIDE
4. REHUADO
5. OTROS: CERRADO (1 y 2 intentos).
6. OTROS: FALLECIDO
7. OTROS: NO CONTACTADO (Para los servicios que el OPO determine)
8. OTROS: NO EXISTE NUMERO
9. OTROS: APARTADO CLAUSURADO

NOTA: Para efectos de reconocimiento y pago como devolución justificada solo será procedente cuando se configuren los motivos de devolución arriba señalados, por lo tanto, **SPN** no aceptará como motivo de devolución las causales que no se encuentren descritas anteriormente.

Todas las pruebas de entrega y devoluciones deberán ser liquidadas y digitalizadas en los sistemas de **SPN**, de acuerdo al procedimiento establecido, tiempo y frecuencia, para tal fin el contratista liquidará (entiéndase como la actividad de dejar trazabilidad del resultado de la gestión en el sistema que tiene para tal fin **SPN**) y digitalizará (entiéndase como la actividad de escanear las pruebas de entrega y validar el registro de la misma en el sistema postal) de conformidad **PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN Y DIGITALIZACIÓN vigente**.

El contratista Regional deberá contar con el hardware y software necesario y compatible con los sistemas operativos de **SPN**, y dispositivos móviles en las ciudades donde haya Centros Operativos y Centros de Acopio para realizar la labor de liquidación y digitalización (computador, lector de código de barras, scanner, o cualquier otro elemento que se requiera), **SPN** facilitará el sistema de información (SIPOST) para esta labor, asimismo podrá entregar hardware y/o el software para el control de gestión de entregas en tiempo real, el cual deberá ser utilizado única y exclusivamente para fines operativos de **SPN**; de igual forma el contratista será responsable por la custodia y buen manejo con los mismos.

SUMINISTRO DE TRANSPORTE SUPLEMENTARIO O SERVICIOS ESPECIALES.

El suministro de transporte suplementario o servicios especiales, son servicios no recurrentes los cuales son requeridos por **SPN**, ya sea por rutas adicionales para la operación o por solicitudes puntuales de los clientes.

Si **SPN**, conforme a sus necesidades, solicita un servicio suplementario o especial, pueden ser rutas o vehículos que se encuentren o no relacionados en el **ANEXO**

TECNICO No 1 para cumplir con la operación, el contratista deberá estar en condiciones de prestarlo máximo 24 horas posteriores a lo solicitado por el Supervisor del contrato y/o los profesionales de apoyo a la supervisión debidamente designado por **SPN** de acuerdo a lo contemplado en el **ANEXO TECNICO No 1** y autorización por la Jefatura Nacional de Transporte o la Dirección Nacional de Gestión Logística. Este servicio debe contar con seguimiento GPS y se debe entregar a **SPN** los accesos para el debido seguimiento por Torre de Control del contratante. Para establecer el costo de los servicios no relacionados en el **ANEXO TÉCNICO No.1**, se dará aplicación a lo estipulado en la obligación 22 indicada en el numeral 31.1 del presente documento, el cual reza: **22.** *En caso que SPN requiera un suministro de transporte adicional no especificado previamente dentro del contrato, EL CONTRATISTA lo suministrará previa verificación por parte del Supervisor del contrato y que EL CONTRATISTA presenta la mejor oferta económica mediante un sondeo de mercado realizado con dos (2) proveedores o más, de manera que se verifique que EL CONTRATISTA se ajusta a la oferta más económica.*

Los valores de los vehículos suplementarios o especiales además de la disponibilidad presentada en la Cotización hacen parte del contrato y estarán sujetos a la exigencia de ANS y los riesgos que llegare a causar la no prestación del servicio estarán amparados por la póliza de cumplimiento del contrato en caso de no ser atendidos los requerimientos de **SPN**; estos valores deberán mantenerse hasta la finalización del contrato.

CRITERIOS TECNICOS Y CALIDAD DEL SERVICIO

CRITERIOS TECNICOS Y CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL.

Con motivo de la presente solicitud de cotización para la contratación del suministro de transporte multimodal, resulta pertinente mencionar que con motivo de la entrada en vigencia del Decreto 1078 del 26 de Mayo de 2015 y las Resoluciones 1552 y 3844 de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones-TIC, se deberá dar cumplimiento explícito a los indicadores técnicos y de calidad establecidos para la prestación del Servicio Postal Universal y por ende del servicio público de correo.

a. Tipo de Municipios:

A efectos de aplicar los indicadores técnicos de prestación del servicio, los municipios tendrán la siguiente clasificación:

- (I) Municipios tipo 1: Municipios donde existe un centro de clasificación primario del OPO, excluyendo municipios y capitales de departamento de difícil acceso.
- (II) Municipios tipo 2: Todas las ciudades capitales de departamento distinta a las anteriores, excluyendo municipios y capitales de departamento de difícil acceso.
- (III) Municipios tipo 3: Todos los municipios del territorio que no estén incluidos en ninguna otra categoría, excluyendo municipios y capitales de departamento de difícil acceso.
- (IV) Municipios tipo 4: Municipios y capitales de departamento de difícil acceso los cuales serán determinados por circular, por parte de la subdirección de Asuntos Postales del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con base en la información con la debida justificación técnica que al respecto le remita el OPO.

b. Recolecciones: De acuerdo con la tipología del municipio garantizar la recolección y entrega en todos los puntos de atención al cliente, de los puntos

actuales y los que pueda abrir en el futuro Servicios Postales Nacionales S.A., garantizando de esta manera lo establecido en el literal (c). del artículo 2 de la Resolución 1552 de 2014.

Las frecuencias de recolección se deberán cumplir independientemente que haya o no objetos postales o paquetería a ser recogidos.

- c. **Frecuencias:** Cumplir con la frecuencia, no inferior, a la establecida en el literal (c), del artículo 2 de la Resolución 1552 de 2014, y debe quedar establecido contractualmente el cumplimiento al siguiente cuadro:

El OPO deberá tener las siguientes frecuencias mínimas de recolección en los puntos de presencia y de entrega en domicilio en las cabeceras municipales.

Municipio	Recolección	Entrega
Municipio tipo 1	Diaria (D)	Diaria (D)
Municipio tipo 2	Diaria (D)	Diaria (D)
Municipio tipo 3	Tres (3) veces a la semana	Tres (3) veces a la semana
Municipio tipo 4	Semanal	Semanal

Parágrafo: Los indicadores técnicos y de calidad, previstos en la presente resolución son de obligatorio cumplimiento para todos los envíos de los servicios de correo que son parte del SPU, por lo tanto el personal involucrado en la prestación de dichos servicios deberá contar con la capacitación requerida para ello.

PRIORITARIO

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

NO PRIORITARIO (No Prioritario SPU)

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

- d. Cumplir con los tiempos de frecuencia y de entrega a domicilio de objetos postales Prioritarios y No prioritarios (Correo Normal SPU), deben ser los siguientes; de acuerdo con el literal (E). del artículo 1 de la Resolución Min TIC 3844 de 2014 y/o la norma que lo modifique, adicione o sustituye.
- e. Se obliga a entregar los objetos postales en las mismas condiciones en la que les son entregados por **SPN**, con el objetivo de dar cumplimiento con el porcentaje de entregas en buen estado exigido por la autoridad competente.

DEVOLUCIONES.

El contratista deberá devolver a **SPN** los objetos postales y/o paquetería en las mismas condiciones en que lo recibió cuando por circunstancias ajenas sea imposible su entrega, para el efecto cuenta con los mismos tiempos según matriz de entrega y frecuencias establecidos por **SPN**, so pena de incurrir en descuentos por incumplimiento de los ANS establecidos.

Si el contratista no devuelve en los tiempos establecidos **SPN** adicionalmente cobrará al contratista el valor declarado en la guía.

PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL - PESV

El contratista deberá contar con un Plan Estratégico de Seguridad Vial, el cual deberá enviarlo de manera física para validación de las áreas de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) y Jefatura Nacional de Transporte, con copia a Supervisión del contrato dentro de los siguientes quince (15) días posteriores a la firma del acta de inicio del contrato, el plan en mención deberá estar acorde a lo estipulado en la Ley 1503 de 2013, Decreto 2851 del 2013 y demás normas concordantes.

En el PESV se debe plantear los lineamientos generales en torno a la responsabilidad social de las organizaciones en materia de seguridad vial. Señalar las obligaciones que tiene la empresa de promover conductas seguras en la vía, de modo que se abra paso una cultura solidaria, prudente y preventiva en materia de tránsito. Así mismo, señalar cuáles son las acciones básicas que se deben implementar al respecto dentro de la organización. Se debe indicar todas las acciones relacionadas con la seguridad vial en la empresa se ajusta al Plan Nacional de Seguridad Vial.

COMUNICACIONES.

Cada vehículo destinado a la operación de **SPN** deberá disponer de un teléfono inteligente (celular) habilitado con minutos, mensajes SMS y un plan de datos que soporte y garantice la operatividad en la liquidación, digitalización y soporte fotográfico de las devoluciones, trazabilidad, geoposicionamiento, que permita tener las manos libres para conducir, el cual debe tener disponible en todo momento el conductor, para su comunicación oportuna.

SEGUIMIENTO SATELITAL Y BOTON DE PANICO.

La totalidad de vehículos detallados en el **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO** deberán contar con una plataforma de seguimiento de sistema de GPS integrado a la estructura del vehículo más no móvil en funcionamiento y cien por ciento (100%) en línea las 24 horas los 7 días de la semana, garantizando la disposición de la información en el aplicativo por un periodo no menor a seis (6) meses, entregando el reporte consolidado en medio magnético de este periodo para copia de manejo interno de **SPN**, costo que deberá ser asumido por el futuro contratista.

Adicional, el vehículo debe contar con su respectivo botón de pánico integrado al sistema GPS. La señal de pánico deberá ser transmitida inmediatamente el botón sea accionado.

El futuro contratista a través de su proveedor de rastreo satelital instalado en sus vehículos se deberá integrar a la plataforma de gestión de SPN como se indica en el documento de información de servicios API (Ver **ANEXO No. 10**) El futuro contratista deberá presentar formalmente los contactos a SPN de seguimiento satelital con el cual se coordinarán las integraciones. Lo anterior no exime al contratista del control y seguimiento de su propia flota de vehículos, SPN no tendrá ninguna responsabilidad sobre esta.

La estructura de información requerida en la especificación del Web Service, corresponde a los siguientes datos por evento:

Atributo	Descripción
Proveedor	Proveedor de GPS que reporta el evento
Placa	Placa del vehículo
Ruta	Código de la ruta que se está realizando
Fecha	Fecha del evento

cod_evento	Código de evento
desc_evento	Descripción del evento
Latitud	Latitud reportada por el GPS en grados decimales
Longitud	Longitud reportada por el GPS en grados decimales
Desc_Ubicacion	Dirección descrita por longitud y latitud del GPS

- Deben reportarse obligatoriamente los eventos de salida y llegada de ruta, y la entrada a punto de control.
- Las entradas a puntos de control de una ruta solo deben reportarse una vez en un día.
- Todos los eventos entre una llegada de ruta y la siguiente salida (durante la cual no están ejecutando ruta) no deben ser reportados.
- Los eventos deben contemplar condiciones lógicas de operación.
- Los eventos para reportar son los relacionados a continuación. Aquellos marcados como **EVENTOS OBLIGATORIOS** deben reportarse siempre que se presenten, independiente de que otro evento no obligatorio haya sido reportado antes de la ventana de 5 minutos. Debe tenerse en cuenta a qué se refiere el evento realmente, independiente del nombre o código que reciba en cada plataforma.
- Los campos pueden presentar cambios de acuerdo con la necesidad de **SPN**, los cuales se informarán con anticipación para su implementación.
- El método de integración estándar para la entidad se encuentra descrito en el documento adjunto "información de servicios API 4-72.

Cod 4-72	Evento 4-72	Obligatorios	Descripción
GPS01	Botón de Pánico	x	Botón de pánico presionado
GPS02	Corte Corriente	x	Corte de corriente del vehículo
GPS03	Dispositivo Apagado	x	Dispositivo GPS apagado
GPS04	Inicia Movimiento		Opcional. Puede ser el mismo GPS06 Vehículo en movimiento
GPS05	Vehículo Apagado	x	Vehículo apagado, velocidad cero
GPS06	Vehículo en Movimiento		Vehículo encendido, velocidad mayor a cero
GPS07	Vehículo Encendido		Vehículo encendido, velocidad cero
GPS08	Vehículo Estacionado	x	Vehículo apagado, velocidad cero. Igual a GPS05
GPS09	Entrada a punto de control	x	Entra a un punto de control (según latitud/longitud definida para el punto, y la geocerca definida)
GPS10	Inicio de ruta	x	Vehículo sale del punto de control definido como origen (según latitud/longitud y geocerca definida)
GPS11	Fin de ruta	x	Vehículo entra al punto de control definido como destino (según latitud/longitud y geocerca definida)
GPS12	NEUTRO REPORTA GPS		Si GPS encendido, pero solo reporta una vez que se detuvo o apagó. No usar para eventos en movimiento

GPS13	Remolcado		Vehículo apagado, velocidad mayor a cero
-------	-----------	--	--

Estos deberán contar con la capacidad de realizar la extracción/descarga de la información de la operación tanto individual y masiva bajo los filtros o parametrizaciones que requiera **SPN**.

El contratista deberá reportar por medio de la plataforma de seguimiento de GPS los siguientes eventos **obligatoriamente** para rutas regionales, los cuales deben llegar como mensaje de texto a los números celulares que **SPN** indicará oportunamente y correo electrónico que de igual manera se informará oportunamente:

Cod 4-72	Evento 4-72	Descripción
GPS01	Botón de Pánico	Botón de pánico presionado
GPS03	Dispositivo Apagado	Dispositivo GPS apagado
GPS07	Vehículo Encendido	Vehículo encendido, velocidad cero
GPS14	Vehículo fuera de ruta	Vehículo se desvía de la ruta según Planeador de ruta entregado por el contratista
GPS15	Vehículo Apagado	Vehículo apagado, durante el trayecto a velocidad cero

Toda la información recolectada por los aplicativos de rastreo y control (bases de datos) producto de la operación de **SPN** deberá permanecer disponible en el sistema por lo menos seis (06) meses. Cuando **SPN** lo requiera, el sistema de rastreo satelital se adaptará a las exigencias técnicas que en su momento se definan, costo que será asumido por el contratista.

Nota 1: Los dispositivos GPS de los vehículos deberán estar disponibles y funcionales al 100% de la ejecución de los servicios contratados por **SPN** durante la vigencia del contrato.

Nota 2: La plataforma de seguimiento de sistema de GPS integrado a la estructura del vehículo busca la extracción de la información emitida por el dispositivo que está instalado en el vehículo, no se enviará nada de información al proveedor de seguimiento satelital; se integrarán las señales de los vehículos que se encuentren prestando el servicio a **SPN**, por tanto se deberá adjuntar completamente diligenciado el archivo "TABLA RELACIÓN FLOTA VEHICULOS POR REGIONAL" con el fin de relacionar la flota vehicular contratada, además en caso de actualización a lo largo del contrato, este archivo debe ser enviado para la actualización en los sistemas de **SPN** con una semana de anticipación como mínimo.

Nota 3: El contratista debe implementar y contar con las medidas o equipos de seguridad necesarias para minimizar o eliminar el riesgo, dado que el contratista es el responsable de la custodia de los objetos postales y paquetería durante el proceso de transporte, recolección y distribución.

El contratista debe implementar capacitaciones y actualizaciones a los conductores en temas de seguridad (manejo defensivo, reacción ante emergencias, modalidades de hurto en carretera, inteligencia vial, etc.)

REQUERIMIENTOS MINIMOS DEL HARDWARE NECESARIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA POSTAL.

EQUIPO: Computador con acceso a las direcciones anteriormente descritas con las siguientes especificaciones:

Hardware Mínimo:

- Procesador CORE I3 7ma Generación o superior
- 4 GB de memoria RAM o superior
- 4 Gb Libres de espacio en Disco
- Acceso a una Impresora Láser

Software:

- Sistema Operativo Windows 10
 - Sistema Operativo actualizado.
 - Tener permisos de Administrador de la máquina.
 - Excel de Microsoft office.
 - Permisos para detener servicios de antivirus (si es necesario).
 - SIPOST (Sistema de información Postal): Aplicativo que permite a los clientes corporativos generar órdenes de servicio para el proceso de manejo de la correspondencia de salida y la consulta de estado de los envíos (Trazabilidad). Los requisitos de red para el uso del aplicativo son:
- Conexión a Internet mínimo 8000 Kbps (8 Mb) de descarga.
 - Si el cliente / Contratista tiene en su infraestructura de red proxy y/o firewall que restringe la navegación de los equipos debe habilitar las siguientes direcciones IP y sus respectivos dominios:

Dominio	IP
4-72.sipost.co	190.144.211.227
svc1.sipost.co	190.144.211.228
svc2.sipost.co	190.144.211.229
reportes.sipost.co	190.144.211.230

- Puertos 80- 8080 a 8085, 443 y comunicación HTTP y HTTPS.
- Se debe tener habilitada la navegación y descarga a las páginas de Microsoft para la instalación de prerequisites.
- Si el antivirus del cliente / Contratista tiene la función de restricción de navegación, se debe habilitar los mismos permisos de red.

PERSONAL

PERSONAL REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para garantizar la ejecución del contrato, el contratista deberá contar con el siguiente personal como mínimo, de acuerdo con la necesidad operativa de la regional y los cargos que a continuación se relacionan:

- Director.
- Coordinador (1 por cada centro operativo).
- Auxiliares administrativos (Mínimo 1 por cada centro operativo; no obstante de acuerdo con la operatividad, volumen y actividades del Centro Operativo, el contratista deberá asignar personal adicional de manera que cumpla en tiempo con las obligaciones referidas).
- Conductores, conforme al **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO**.

- Auxiliares logísticos, conforme al **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO**.
- Distribuidores, conforme al **ANEXO TECNICO No 1 - FORMATO TECNICO Y ECONOMICO**.

Todo el personal requerido para satisfacer la necesidad del contrato (Director, Coordinador, Auxiliares administrativos, Conductores, Auxiliares logísticos y Distribuidores) deberán ser contratados por el proveedor adjudicatario y se obliga durante la vigencia del contrato, a garantizar la vinculación al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones, Riesgos Profesionales y demás que según la ley deben estar afiliados.

SPN en cabeza de la Dirección Nacional de Seguridad Postal y Dirección Nacional de Gestion Logística, programará reuniones de seguimiento en donde se tratarán temas de seguridad, operación e indicadores por lo cual, el contratista deberá contar dentro de su organización con un área o representante de seguridad que asista y participe activamente en estas reuniones.

Así mismo, debe tenerse en cuenta que la escogencia, manejo administrativo y operativo del personal es responsabilidad del contratista.

Para la correcta prestación del servicio, el contratista deberá acreditar que cuenta con el recurso humano suficiente y con el siguiente perfil requerido por **SPN**, con un 100% de dedicación:

Cargo	Cantidad	Requisitos	
		Formación Académica	Experiencia
Director	Uno (1) por proponente adjudicatario.	Título universitario en ciencias económicas, administrativas, ingenierías o carreras afines.	Experiencia específica: Tres (3) años de experiencia profesional en transporte en el sector privado o público en cargos de dirección, gerencia, coordinación o similares.
Coordinador Centro Operativo	Uno (1) por centro operativo, de acuerdo con el número de centros operativos que le correspondan.	Título universitario en ciencias económicas, administrativas, ingenierías o carreras afines.	Experiencia específica: Dos (2) años de experiencia profesional en logística en el sector privado o público en cargos de coordinación o similares.

*Nota: Para municipios con tipología tipo IV la formación académica de técnico/tecnólogo se podrá homologar con experiencia de dos (2) años adicionales a la experiencia exigida en logística en cargos de coordinación o similares.

Asimismo, para la correcta prestación del servicio, el futuro contratista deberá acreditar que cuenta con el recurso humano de los siguientes perfiles:

Cargo	Cantidad	Requisitos	
		Formación Académica	Experiencia
Auxiliar Administrativo	Conforme al volumen manejado para el cumplimiento de las obligaciones.	Bachiller o superior	Experiencia: Seis (6) meses como auxiliar administrativo con conocimientos en sistemas.

Conductor	De acuerdo con el anexo técnico No. 1	Bachiller o superior	Experiencia: Dos años de experiencia el sector (ubicación de direcciones y manejo logístico de mercancías) y cinco años de experiencia en conducción.
Auxiliares logísticos	De acuerdo con el anexo técnico No. 1	Bachiller o superior	Experiencia: Seis (6) meses como auxiliar de vehículo.

NOTA 1: Debe existir un contrato laboral o prestación de servicios con cada una de las personas requeridas para cumplir el objeto del contrato.

NOTA 2: El contratista deberá contemplar que el personal indicado en el presente numeral es el mínimo exigido, significa que en la medida en que se requiera mayor recurso humano para el cumplimiento de las obligaciones en la calidad y oportunidad requerida por **SPN** el contratista deberá tener la capacidad de incrementarlos.

NOTA 3: El contratista deberá dentro de los quince (10) días calendario contados a partir de la suscripción del acta de inicio, allegar las hojas de vida del personal que pondrá a disposición dentro de la ejecución del contrato.

INDEMNIZACIONES POR AVERIAS, PÉRDIDA O EXPOLIACIÓN

Las áreas de servicio al cliente, PQR's y consejería internacional reportará de forma mensual las averías, pérdidas y expoliaciones que se presenten durante la ejecución del contrato para efectos de surtir el debido proceso que constituya el descuento por dicha avería, pérdida o expoliación, ya que, en caso de cualquier pérdida, expoliación, daño o hurto, imputable al contratista y que no esté cobijado con una causal de ausencia de responsabilidad (caso fortuito o fuerza mayor) este último se aplicará el procedimiento de cobro hacia el contratista. El futuro contratista deberá pagar a SPN el valor declarado de la carga que se afecte por avería, pérdida o expoliación.

Sin perjuicio de la anterior, si durante la ejecución del contrato se presentan averías, pérdidas o expoliaciones y estos objetos se encuentran en custodia del contratista, **SPN** procederá a realizar el respectivo descuento.

ESPECIFICACIONES AMBIENTALES

- El contratista dentro de la ejecución del contrato deberá dar efectivo cumplimiento a las siguientes acciones ambientales:
- 1. Utilizar de manera racional el agua y la energía, así como manejar adecuadamente los materiales, residuos sólidos y desechos que se manipulen en ejercicio de las actividades derivadas de la ejecución del contrato.
 - 2. Dar cumplimiento a las acciones y lineamientos establecidos para la implementación de la Gestión Ambiental en la ejecución del contrato, sin costo adicional para **SPN**.
 - 3. Los vehículos suministrados deberán someterse a la revisión técnico-mecánica cuando corresponda y de emisiones contaminantes de conformidad con la reglamentación legal vigente.
 - 4. No se permite ningún tipo de cornetas, claxon o pitos que no cumpla la reglamentación legal vigente.
 - 5. Los vehículos no deben ser sometidos a revisiones técnico mecánica o mantenimientos preventivos en las instalaciones de **SPN**. El contratista deberá presentar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos según lo establecido por el fabricante, de igual manera deberá presentar un

- plan de contingencia ambiental en caso de derrames de aceites, lubricantes y combustibles.
6. El contratista deberá garantizar que durante las actividades de movilización y parqueo dentro de las instalaciones y zonas aledañas, no se afectarán los individuos arbóreos y zonas verdes; en caso de evidenciarse afectación el contratista estará obligado a compensar de 1 a 10 cada especie afectada. De estar inventariada esta especie por la autoridad ambiental competente será responsabilidad del contratista asumir las sanciones que este emita por dicho evento.
 7. El futuro contratista debe certificar por escrito el cumplimiento de los niveles permisibles de emisión de contaminantes por fuentes móviles establecidos en las normas ambientales de control de las emisiones que rigen para el suministro de transporte, tales como:
 - Resolución 910 de 2008 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Por la cual se reglamentan los niveles permisibles de emisión de contaminantes que deberán cumplir las fuentes móviles terrestres.
 - Resolución 556 del 7 de abril de 2003, por el cual se expiden normas para el control de las emisiones en fuentes móviles y demás normatividad vigente en la materia.
 - Decreto 948 de 1995 expedido por el Ministerio del Medio Ambiente, por el cual se reglamenta el control de la calidad del aire y demás normatividad vigente en la materia.
 8. De igual forma, el contratista debe presentar el certificado anual de revisión tecno mecánica y de revisión de gases, según la resolución 3500 de 2005 "Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional."
 9. Así mismo, el contratista debe demostrar que realiza la revisión tecno mecánica con un centro de diagnóstico automotor que cumpla con los lineamientos establecidos en la misma resolución. El futuro contratista debe presentar la certificación expedida por la autoridad ambiental competente, en la que se indique que el Centro de Diagnóstico Automotor cumple con las exigencias en materia de revisión de gases, con fundamento en las Especificaciones Normativas Disponibles y en las normas técnicas colombianas de que trata la presente resolución.
 10. El contratista debe tener disponible los certificados, facturas o constancias de la disposición de residuos peligros generados en la operación (aceites y filtros usados, llantas, baterías plomo - ácido, etc), cada vez que se soliciten en las inspecciones y auditorías internas y externas. El establecimiento donde se realiza la inspección y cambio, manejo y disposición final de residuos peligrosos debe contar con Licencia ambiental otorgada por la autoridad ambiental competente.
 11. El contratista debe presentar el registro de movilización de aceite usado. Cada vez que se soliciten en las inspecciones y auditorías internas y externas.
 12. Está totalmente prohibido el lavado de vehículos y el derrame de sustancias peligrosas dentro y en los alrededores de **SPN** con el fin de cumplir con la normatividad vigente.
 13. El contratista debe contar con un programa de capacitaciones ambientales en el cual se integre como mínimo el manejo de residuos sólidos y peligrosos, uso y ahorro eficiente de agua y energía.
 14. Permitir que **SPN**, realice visitas de inspecciones, con el fin de verificar cumplimiento de la normatividad ambiental y sanitaria y evaluación del servicio.
 15. El contratista debe presentar el plan de gestión de residuos peligrosos actualizado.
 16. El contratista deberá realizar el registro de publicidad exterior ante la autoridad competente en el municipio donde opere.

17. En caso en que **SPN** llegue a requerir transportar mercancía peligrosa el contratista deberá cumplir con las siguientes especificaciones para el transporte de mercancías peligrosas según las obligaciones del Decreto 1079 de 2015:

- Contar con el Plan de Contingencia para la atención de accidentes durante las operaciones de transporte de mercancías peligrosas.
- Programa de capacitación y entrenamiento sobre el manejo de procedimientos operativos y prácticas seguras para todo el personal que interviene en el manejo de mercancías peligrosas.
- Exigir al conductor el certificado del curso básico obligatorio de capacitación para conductores de vehículos que transporten mercancías peligrosas.
- Exigir al conductor la tarjeta de registro nacional para el transporte de mercancías peligrosas.
- Exigir hoja de seguridad y la tarjeta de emergencia de la mercancía peligrosa que se va a transportar.
- Exigir al remitente la carga debidamente embalada y envasada

18. Los vehículos que transporten mercancías peligrosas deben poseer:

- Rótulos de identificación para cada clase de material peligroso. Para camiones, remolques y semirremolques tipo tanque, los rótulos deben estar fijos, y para las demás unidades de transporte serán removibles.
- Identificar en una placa el número de las Naciones Unidas (UN) para cada material que se transporte.
- Elementos básicos para atención de emergencias tales como: extintor de incendios, ropa protectora, linterna, botiquín de primeros auxilios y un kit de derrames.
- Tener el sistema eléctrico con dispositivos que minimicen los riesgos de chispas o explosiones.
- Portar mínimo dos (2) extintores tipo multipropósito de acuerdo con el tipo y cantidad de mercancía peligrosa transportada, uno en la cabina y los demás cerca de la carga.
- Los vehículos que transporten mercancías peligrosas en cilindros deben poseer dispositivo de cargue y descargue de los mismos.

CONDICIONES GENERALES DE SEGURIDAD (BASC)

La Empresa prestadora del servicio de transportes deberá:

- a. Contar con un procedimiento documentado para realizar inspecciones físicas a las unidades de carga al entrar y salir de las instalaciones y antes de realizar el proceso de cargue en los contenedores tanto en el interior como en el exterior:
 - Pared frontal
 - Lado izquierdo
 - Lado derecho
 - Piso
 - Techo
 - Puertas (mecanismo de cierre)
 - Parachoques, luces y llantas
 - Caja de batería
 - Tanques de combustible, agua y aire
 - Sección de pasajero y techo de la cabina
- b. Limpiar y lavar las unidades de carga antes del proceso de cargue y garantizar que estas son inspeccionadas para evitar la presencia de residuos, animales y similares

- c. Permitir que **SPN** junto con su empresa de vigilancia realice procedimientos de seguridad para proteger las unidades de carga y unidades de transporte contra la introducción de materiales y personas no autorizadas.
- d. La unidad de transporte debe contar con sistema de posicionamiento global – GPS, botón de pánico y obturación con el pie.
- e. Establecer verificación de rutas predeterminadas con base a la gestión de riesgos.
- f. Permitir que **SPN** mantenga registros del personal de la empresa de transportes involucrado en el proceso de cargue.
- g. Notificar a **SPN** en cada punto de transferencia hasta su destino final y mantener los registros para el control y trazabilidad.
- h. Mantener una política de firmas que autoricen los diferentes procesos de manejo de carga.
- i. Mantener los registros que evidencie la trazabilidad de la carga y contar con un proceso documentado para investigar las discrepancias de carga.
- j. Contemplar como mínimo los siguientes factores para la identificación de operaciones sospechosas:
 - Origen y destino de la operación de comercio
 - Frecuencia de operaciones
 - Valor y tipo de mercancías
 - Modalidad de la operación de transportes
 - Forma de pago de la transacción
 - Inconsistencias en la información proporcionada por los asociados del negocio
- k. Contar con un proceso documentado de verificación antes de la contratación del personal de, donde garantice un estudio de confiabilidad de los conductores, dicha información deberá ser entregada a la Dirección Nacional de Seguridad Postal, en una carpeta tipo AZ para los respectivos controles y verificaciones de seguridad:
 - Entrevista.
 - Prueba psicológica.
 - Prueba psicotécnica (Detección de conductas y abusos de sustancias psicoativas).
 - Información suministrada por el candidato.
 - Prueba de Poligrafía pre empleo y específicas.
 - Visita domiciliaria.
 - Referencias laborales y personales.
 - Verificación en listas restrictivas.
 - Antecedentes.
- l. Contar con un proceso documentado para la selección y contratación del personal (Esta información debe ser actualizada una vez al año)
 - Deberá aplicar pruebas para detectar consumo de alcohol y drogas ilícitas, así mismo, debe contar con un programa de prevención del riesgo de corrupción y soborno. **SPN** podrá solicitar estudios de seguridad o investigaciones, incluidas pruebas de poligrafía.
 - Mantener un archivo fotográfico actualizado e incluir registro de huellas dactilares y firma.
 - Controlar la entrega, devolución y uso de elementos de trabajo, uniformes, carnés y tarjetas de acceso.
 - Deberá informar cuando realicen retiros de personal.
- m. Garantizar que los empleados cuenten con un lugar para resguardar sus objetos personales, fuera de la central de tratamiento postal.
- n. Contar con una política de confidencialidad.

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

Conforme a los requerimientos descritos a continuación, **SPN** capacitará a los adjudicatarios dando a conocer la metodología sobre el cual se generarán los indicadores y los descuentos a que haya lugar respecto a la prestación del servicio.

El contratista se obliga a cumplir con la puesta del recurso de transporte, los tiempos de frecuencia requeridos por **SPN**, cumplir con los tiempos de liquidación, digitalización, recolección según planeación entregada por **SPN**, y cumplimiento de tiempos de tránsito de rutas nacionales, regionales y urbanas, horarios de ingreso de personal, dotación e imagen corporativa tanto para personal como los vehículos, uso e implementación de los dispositivos y aplicaciones móviles y cualquier otra actividad que tenga relación directa con la ejecución del objeto del contrato. La comunicación de incumplimientos de Acuerdos de Niveles de Servicio se hará de manera formal proveniente del personal designado por **SPN** los cuales se incluirán en los informes de supervisión con copia a Direccional Nacional Financiera para proceder a realizar los descuentos respectivos.

A continuación, se relacionan cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) que se deben cumplir junto con los parámetros de formulación que se darán a lo largo de la ejecución del contrato:

TIEMPO DE LLEGADA Y PUESTA DE RECURSO DE TRANSPORTE

- a) El conductor o auxiliar se presente después de treinta minutos o más de la hora señalada para el inicio de cada ruta o trayecto, se realizará un descuento en su factura del diez (10%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado.
- b) Ubicar el recurso de transporte hasta (02) dos horas después de la hora asignada para cada ruta o trayecto solicitado, se realizará un descuento en su factura del veinte por ciento (20%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado. Si hasta tres horas (03:00) no se cuenta con el recurso, el descuento será del cincuenta por ciento (50%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado; si pasadas (3) tres horas no se cuenta con el recurso, se entenderá que no se prestará el servicio y no se reconocerá el valor de este. No obstante, **SPN** podrá contratar con otro proveedor y procederá a descontar el valor del respectivo servicio a la factura del contratista que incumplió.
- c) En caso de ubicar un vehículo de capacidad inferior a la solicitada en la planeación entregada, y que este sea utilizado ante la urgencia de la prestación del servicio, solo se podrá facturar el valor del vehículo realmente utilizado y sobre este se hará un descuento en su factura del veinte (20%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado.

TIEMPO DE LIQUIDACION Y DIGITALIZACION

El siguiente ANS aplica para el transporte urbano y el transporte variable:

- a) El contratista debe realizar la liquidación en el sistema del 100% de los envíos cargados a sector urbano en municipios de tipología 1 y 2 de la siguiente manera: objetos postales y paquetería cargadas a sector, máximo el mismo día del cargue, siempre y cuando el cargue haya sido realizado antes del mediodía (12m) o el día anterior en horas de la tarde-noche (>12m) objetos postales y paquetería según tiempos indicados en el cuadro del numeral **2.2.3 SERVICIO CORREO Y MENSAJERIA MASIVA**. Registrando la fecha en que el usuario realiza la actividad de liquidación como fecha real de gestión y no la que el sistema permite registrar.
- b) El contratista debe realizar la liquidación en el sistema del 100% de los envíos cargados a sector los municipios de tipología 3 correspondiente a cada

Regional de la siguiente manera: objetos postales y paquetería, según tiempos indicados en el cuadro del numeral **2.2.3 SERVICIO CORREO Y MENSAJERIA MASIVA**. Registrando la fecha en que el usuario realiza la actividad de liquidación como fecha real de gestión y no la que el sistema permite registrar.

- c) Para los municipios que sean zonas de difícil acceso, trayectos especiales o municipios tipo 4 o cuyas condiciones de entrega se vean afectados por condiciones externas (orden público, condiciones geográficas, etc) o que las rutas de transportes no sean diarias, la liquidación se debe realizar en el sistema garantizando los tiempos de entrega establecidos con un plazo no mayor a la frecuencia de conexión referenciada por cada ruta detallada en el **ANEXO TÉCNICO N. 1 – FORMATO TÉCNICO Y ECONÓMICO**, pestaña **INF_REGIONAL** e **INF_VARIABLE**. Registrando la fecha en que el usuario realiza la actividad de liquidación como fecha real de gestión y no la que el sistema permite registrar.
- d) El Contratista debe realizar la digitalización del 100% de los envíos entregados en los sectores urbanos en municipios de tipología 1 y 2 de la siguiente manera objetos postales y paquetería cargadas a sector urbano máximo el mismo día de la liquidación según los tiempos detallados en el ítem 1.
- e) Para los municipios tipo 3 un día hábil posterior a la liquidación de entrega. Entendiendo la liquidación real como la fecha en la que el usuario ingresa al sistema a realizar la liquidación como entregado.
- f) Para los municipios tipo 4, dos (2) días hábiles posterior a la liquidación de entrega. Entendiendo la liquidación real como la fecha en la que el usuario ingresa al sistema a realizar la liquidación como entregado.
- g) Tabla aclaratoria de tiempos de liquidación, digitalización y devolución de prueba de entrega:

TIPO MUNICIPIO	TIEMPO LIQUIDACIÓN	TIEMPO DIGITALIZACIÓN	TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN PRUEBA DE ENTREGA Y ANEXOS
TIPO 1	DIARIA (día del cargue)	DIARIA (día del cargue)	HASTA 24 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN
TIPO 2	DIARIA (día del cargue)	DIARIA (día del cargue)	HASTA 24 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN
TIPO 3	HASTA 24 HORAS POSTERIOR AL CARGUE	HASTA 24 HORAS POSTERIOR A LA GESTION DE LA LIQUIDACION DE ENTREGA	HASTA 48 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN
TIPO 4	HASTA 72 HORAS POSTERIOR AL CARGUE	HASTA 48 HORAS POSTERIOR A LA GESTION DE LA LIQUIDACION DE ENTREGA	HASTA 72 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN

- h) El contratista deberá contar con los recursos necesarios para liquidar y digitalizar en los tiempos descritos. (Ejemplo: para lograr la liquidación oportuna, se puede contemplar el envío y recepción de información por parte de sus colaboradores sobre la gestión diaria al final de la jornada).
- i) En caso de incumplimiento de las condiciones descritas anteriormente, el supervisor del contrato realizará un descuento en su factura mensual de Transporte de última milla.

El descuento se efectuará y aplicará de acuerdo con la siguiente tabla y verificado conforme al reporte emitido y certificado por la Torre de Control:

TRANSPORTE URBANO Y VARIABLE		
Porcentaje de envíos que cumplen los tiempos de liquidación y digitalización sobre el total de envíos gestionados	% de Penalización incumplimiento tiempos de Liquidación	% de Penalización incumplimiento tiempos de Digitalización
➤ 99,0%	0%	0%
> 98,5% y < 99.0%	1.25%	1.25%
> 98,0% y < 98.5%	2.5%	2.5%
> 97,5% y < 98.0%	3.75%	3.75%
< 97.5%	5.0%	5.0%

Se aclara que el porcentaje de penalización corresponde a la factura mensual del servicio prestado (URBANO o VARIABLE).

PRODUCTIVIDAD Y EFECTIVIDAD

Si logra el 100% de efectividad en la gestión, se reconocerá el cien por ciento (100%) sobre el valor de la ruta, en caso de no gestionar los envíos, se aplica los descuentos según la siguiente tabla.

Se aclara qué para la liquidación del pago de la factura de transporte última milla (Urbano y Regional) se vincula de manera unilateral a esta a ANS; ya que todos los planeadores entregados tendrán vinculado un análisis de productividad y efectividad mínimo para la facturación conforme a la siguiente especificación:

Para efectos de poder determinar los porcentajes de efectividad EL CONTRATISTA se sujetará bajo los siguientes parámetros:

Formula: **((Envíos gestionados / total envíos entregados por SPN) x 100)**, el total de envíos entregados por SPN hace referencia a los cambios de custodia efectivamente recibidos por el contratista.

% Efectividad Gestión	% de Descuento sobre la ruta prestada
100%	0%
(...)	(...)
90%	10%
(...)	(...)
80%	20%
(...)	(...)

Se pagará de acuerdo con lo gestionado por la ruta, Ejemplo; Si se gestiona el 92% de los envíos, se cancela 92% del valor de la ruta, si se gestiona el 80% de los envíos, se cancela 80% del valor de la ruta, y así sucesivamente.

Se consideran envíos gestionados aquellos entregados efectivamente al destinatario y aquellos que tienen causal de devolución diferente a saldos (Ver numeral 9.7 DEVOLUCIONES IMPROCEDENTES - CONTRATISTAS REGIONALES). Siempre y cuando estos, cuenten con los debidos soportes de la gestión realizada.

Para determinar la procedencia del ítem % Efectividad en la gestión de entrega, **SPN** garantizará que al momento de realizar los cargues respectivos en el transporte última milla (Urbano y Regional), el contratista recibirá a conformidad la totalidad de envíos

que sean propios de la zona de reparto y capacidad de distribución, firmando el cambio de custodia correspondiente.

Se aclara que la valoración Efectividad en la gestión de entrega es el resultado de **((Envíos gestionados / total envíos entregados por SPN) x 100)** de los cambios de custodia efectivamente recibidos por el contratista. De igual manera **SPN** evaluará el 100% de los cargues al contratista validando las gestiones registradas tanto en el sistema como en el Salle (Formato para el seguimiento de rutas que llevan los profesionales de transporte de cada Regional).

DILIGENCIAMIENTO Y CALIDAD DE LA INFORMACION DE PLANILLAS DE RECOLECCION

No diligenciar correctamente la planilla de recolección, o la información consignada no cuente con la calidad de diligenciamiento, o no entregar el documento conforme a los requerimientos de recolección de puntos (clientes corporativos, puntos de venta, expendios, aliados comerciales, etc.) y frecuencia solicitados por **SPN**, se hará un descuento en su factura hasta del treinta por ciento (30%) sobre el valor mensual de la ruta que incumplió.

Cantidad Incumplimiento en el servicio de recolección por ruta por mes	% Descuento sobre el valor mensual de la ruta que incumplió
1	10%
2	20%
3 en adelante	30%

NOTA: En el caso que el transportador tenga alguna dificultad para obtener la firma y sello de la planilla por parte del punto de venta, expendios, aliados comerciales y/o corporativos deberá comunicarlo inmediatamente al profesional de transporte de la regional correspondiente.

NO REALIIZAR RECOLECCIONES O NO CUMPLIR TIEMPO DE FRECUENCIA DE CONEXIÓN

No realizar la recolección o no visitar a los clientes corporativos, puntos de venta, expendios y aliados comerciales o incumplir los tiempos de recorrido pactado, independientemente si hay o no objetos postales o paquetería en rutas regionales y/o urbanas según la frecuencia acordada con **SPN**, se hará un descuento en su factura hasta del treinta por ciento (30%) sobre el valor mensual de la ruta que incumplió:

Cantidad de incumplimientos en el servicio de recolección por ruta por mes	% Descuento sobre el valor mensual de la ruta que incumplió
1	10%
2	20%
3 en adelante	30%

DILIGENCIAMIENTO DE PRUEBAS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES

No diligenciar correctamente la prueba de entregar y la guía de devoluciones validando que el servicio prestado o gestión realizada cumplió con las características legales establecidas para la misma, lo cual genera que en el evento de que el proveedor del servicio digitalice una prueba de entrega o devolución que no contenga los datos exigidos por la normatividad o lo solicitado por **SPN**, se hará un descuento (indicado en el cuadro) de la factura de transporte urbano y/o variable. En caso de reclamo, el contratista autoriza que se realice, en la factura que se

encuentre en trámite, el descuento de la tarifa del servicio pagado por el usuario a **SPN**; así mismo autoriza la afectación de la póliza de transporte reportando una novedad de envío no entregado o perdido, de acuerdo con lo que corresponda.

Cantidad de incumplimientos en el diligenciamiento	% Descuento sobre el valor mensual de factura de transporte urbano o variable según aplique
1 a 20	0%
21 a 50	2%
51 a 100	5%
101 a 150	10%
151 a 200	15%
201 a 250	20%
251 a 300	25%
301 en adelante	30%

SPN bajo la normatividad descrita a continuación, generará la validación de reclamaciones de envíos no recibidos por los usuarios, con prueba de entrega.

Resolución 3038 de 2011 expedida por la CRC Art. 3.

- Prueba de entrega: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Mensajería Especializada, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo Certificado, entre otros, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales. *Subrayado fuera del texto original.*

El distribuidor deberá exigir al destinatario el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma resolución que establece:

Artículo 13. Obligaciones generales de los usuarios. Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, son obligaciones de los usuarios de los servicios postales las siguientes:

(...)

13.5 Identificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.

Atendiendo a la disposición expuesta, la persona que recibe el envío está en la obligación de identificarse ante el Operador Postal, de esta forma se garantizaría que la información de la prueba de entrega sea confiable; en el evento de que no sea legible o con el número de cedula no sea posible de identificar la persona por las páginas donde se logre validar esta información se considerará como envío no entregado ante una eventual reclamación.

DEVOLUCIONES IMPROCEDENTES

SPN, en sus controles y procesos internos puede revisar el 100% de los envíos en custodia del CONTRATISTA y generar los controles de calidad necesarios para validar las gestiones realizadas a los objetos postales, en el evento donde identifique que alguna de las causales de devolución de los envíos, es improcedente, es decir, que no se ajusta a las siguientes situaciones determinadas, para la no entrega del objeto postal, se hará un descuento en su factura mensual de Transporte Urbano, del uno por ciento (1%) y Variable del veinte por ciento (20%) tomando los correctivos

necesarios, quedando facultada para ejecutar la terminación del contrato como última medida correctiva ante la renuencia de los incumplimientos.

Las causales de la no entregar de un envío son:

- **No Existe Numero (NE):** Se genera esta causal en el evento que la Carrera, Calle y/o Número de la dirección informada por el remitente no registre en la nomenclatura de la ciudad o municipio de destino del objeto postal.
- **Dirección Errada (DR):** Esta causal se da cuando la dirección aportada por el remitente es insuficiente para la entrega (falta apartamento, interior, dependencia, etc..), no se logra identificar plenamente el predio de destino.
- **Rehusado (RH):** Motivo de devolución que se da en el momento que el destinatario del envío se niega a recibirlo.
- **Desconocido (DE):** Esta causal se genera cuando al momento de realizar la entrega en la dirección indicada por el remitente manifiestan no conocer al destinatario del envío.
- **Cerrado 1ra Vez (C1):** Esta causal se genera cuando el predio se encuentra cerrado en la primera gestión realizada por el distribuidor en terreno, se debe realizar nuevo intento.
- **Cerrado 2da Vez (C2):** Estado final del envío después de haber realizado la segunda visita al predio sin que nadie atienda al funcionario.
- **Fallecido (FA):** Como lo indica el enunciado este evento se hace valido cuando la persona a la cual va dirigido el envío ya ha fallecido.
- **No reside:** El destinatario no reside en la dirección impuesta por el remitente.

Todas las causales anteriormente mencionadas, deberán tener en el espacio de la guía: “Observaciones del cliente:”, la descripción del predio visitado y los argumentos por los cuales el cliente se rehúsa a recibir el envío.

Nota 1: La siguiente causal aplica exclusivamente para lista de correo.

- **No Reclamado (NR):** Esto se da en los envíos de lista de correo (Veredas y KM) que después de publicada la lista y pasados 30 días no son reclamados por el destinatario (no aplica para perímetro urbano).

Nota 2: La siguiente causal únicamente para los servicios autorizados por **SPN**:

- **No contactado 1ra Vez (N1):** Causal que se genera cuando al momento de realizar la primera visita al predio el destinatario del envío no se encuentra presente para recibirlo (aplica únicamente para envíos tipo notificado personal).

Nota 3: El contratista deberá contemplar en sus procesos la atención de controles de calidad o verificaciones que permitan validar la información sobre las novedades presentadas en el proceso de distribución y entrega a solicitud y en el tiempo que **SPN** indique (entre 1 y 5 días hábiles), en donde se deberá emitir una certificación por parte del contratista sobre el resultado de la misma, adjuntando las evidencias que soporten y respalden la gestión realizada.

TIEMPO DE TRANSITO REGIONALES

Incumplir los tiempos de recorrido pactado en las Regionales, según **ANEXO TÉCNICO N. 1 – FORMATO TÉCNICO Y ECONÓMICO**, se hará un descuento en la factura correspondiente equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la ruta afectada.

Los horarios de cargue para cada ruta se indican en el **ANEXO TECNICO No. 1**; no obstante, en el evento de cambio en el mismo por parte de **SPN**, se dará a conocer al contratista con la debida anticipación.

ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DEL PERSONAL

El contratista deberá presentar mensualmente la Base de Datos del 100% del personal a su cargo para verificación y control interno, esta se deberá entregar dentro de los primeros tres (3) días hábiles de cada mes, de no cumplirse con este requerimiento se hará un descuento en su factura del uno por ciento (1%) por cada día de atraso, sobre el valor día de la factura mensual de todos los servicios prestados en el mes en que se causó el atraso, para efectos del cálculo de la base de descuento se dividirá el valor total de la factura entre 30.

SEGUIMIENTO SATELITAL

No cumplir con el suministro de una única plataforma de seguimiento GPS al 100% de la flota detallada en el **ANEXO TÉCNICO N. 1 – FORMATO TÉCNICO Y ECONÓMICO**, o con el reporte constante de seguimiento, reportes, mantenimiento, o con la instalación del sistema en la totalidad de vehículos, o no entregar las claves de acceso al sistema satelital y confirmar la visualización de la totalidad de las rutas en el Centro de Control Operativo de **SPN**, no cumplir con las condiciones de datos en el Web Service de acuerdo a las condiciones técnicas detalladas o no estar 100% en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el tiempo estipulado para tal fin, se hará descuento del uno por ciento (1%) sobre el valor mensual de la factura de los servicios prestados.

En el evento donde se presente una situación sospechosa, retén militar o policial, que ponga en riesgo la integridad del personal, la carga y el vehículo, y no se obture el botón de pánico o no se evidencie la activación en la plataforma, y se materialice el riesgo, hurto, daño o expoliación se hará descuento del uno por ciento (1%) sobre el valor mensual de la factura de la ruta afectada.

REGISTRO DE GUIAS Y TRAZABILIDAD EN EL SISTEMA

Si se comprueba a través de las validaciones realizadas por **SPN** que la información registrada en las guías / soportes de entrega, o en el sistema, es errónea (firmas de la prueba de entrega o algún otro documento que tenga que ver con la operación) o es alterada, se hará un descuento en su factura mensual de los servicios prestados del cinco por ciento (5%); evaluando la gravedad del hecho presentado, **SPN** tomará las medidas correspondientes.

PLAN MENSUAL DE ESTUDIO DE RUTAS Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

No enviar el Plan de Rutas dentro del plazo establecido, se hará un descuento en su factura del uno por ciento (1%) sobre el valor de la factura mensual correspondiente. Para los contratistas Regionales, se toma la factura mensual de las Rutas Regionales.

SISTEMA DE COMUNICACIÓN

No asignar equipos de comunicación con las especificaciones técnicas, capacidad y recurso detalladas a la totalidad de conductores de vehículos en el plazo establecido, se hará descuento en su factura del cero coma cinco por ciento (0,5%) sobre el valor mensual de transporte al que pertenezca la ruta o trayecto afectado, es decir el 0,5% de la factura mensual de las Rutas Urbanas o Regionales, según corresponda.

SPN, podrá realizar validaciones de funcionamiento de los equipos designados a cada ruta y en el evento donde se evidencie el no uso y/o falla del dispositivo, se hará un descuento del uno por ciento (1%) en su factura mensual de la ruta afectada.

NEGARSE A PRESTAR SERVICIOS DE TRANSPORTE

En el evento donde el contratista se niegue o no preste cualquier tipo de servicio conforme a las tarifas, solicitudes, horarios y acuerdos pactados en el contrato, el supervisor del contrato hará un descuento en su factura del cero punto cinco (0,5%) sobre el valor mensual de transporte al que pertenezca la ruta o trayecto afectado, es decir el 0,5% de la factura mensual de las Rutas Urbanas o Regionales, según corresponda; y se registrará incumplimiento al contrato por la negación u omisión de la prestación del servicio.

INDEMNIZACION AVERIA, PERDIDA Y EXPOLIACION

Las áreas de servicio al cliente, PQR's y consejería internacional, entre otras, reportarán de forma mensual las pérdidas y expoliaciones que se presenten durante la ejecución del contrato para efectos de surtir el debido proceso que constituya el descuento por dicha pérdida o expoliación.

Si durante la ejecución del contrato se presentan pérdidas o expoliaciones y estos objetos se encuentran en custodia del contratista, **SPN** procederá a realizar el respectivo descuento conforme a la siguiente tabla:

NUMERO DE PERDIDAS Y EXPOLIACIONES	% DE DESCUENTO
1 a 50 Envíos Mensuales	5% De la Facturación Diaria del Transporte Urbano, Regional, según corresponda.
51 a 100 Envíos Mensuales	10% De la Facturación Diaria del Transporte Urbano, Regional, según corresponda.
De 101 Envíos en Adelante	15% De la Facturación Diaria. *A partir de la sumatoria de múltiplos de 50, se sumará por cada una de ellas el 1% del descuento de la facturación del Transporte Urbano, Regional, según corresponda.

NOTA 1: Para efectos del cálculo del descuento que procede, se tomará el valor total de la facturación del transporte Urbano, Regional, según corresponda, del mes en el cual fueron reportados las pérdidas y se dividirá en los días hábiles del mes para conocer el valor diario de la facturación, será este valor diario la base para aplicar el porcentaje de descuento estipulado en la tabla anterior sobre la última factura que se encuentre en trámite. El descuento se efectuará en la facturación del mes siguiente de reportarse el siniestro por parte del supervisor del contrato.

*Ejemplo: En caso de reportar perdida de 101 a 150 se aplicará 16% de descuento, de 151 a 200 se aplicará 17% de descuento y así sucesivamente.

NOTA 2: El valor que será como objeto de descuento es excluyente a la responsabilidad por el envío transportado, por lo cual el contratista asistirá y garantizará ante cualquier reclamación de carácter civil, administrativa y económica que se derive en la falla directa de la prestación del servicio, de igual forma tendrá la responsabilidad de radicar la constancia por perdida ante la policía nacional o el denuncia de hurto ante la fiscalía según aplique.

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQR TRASLADADAS AL CONTRATISTA POR SPN

El contratista deberá responder a más tardar a los cinco (5) días calendario todas las solicitudes relacionadas con PQRs, so pena de incurrir en los descuentos indicados en la siguiente tabla:

INDICADOR: # de PQR contestadas	PENALIZACIÓN
---------------------------------	--------------

oportuna y satisfactoriamente en el mes evaluado / # de PQRs trasladadas al contratista en el mes evaluado	Se aplica sobre el valor total de la facturación mensual del mes evaluado
MAYOR O IGUAL A 99%	0,00%
MAYOR O IGUAL A 95% Y MENOR A 99%	0,25%
MAYOR O IGUAL A 90% Y MENOR A 95%	0,50%
MAYOR O IGUAL A 85% Y MENOR A 90%	0,75%
MAYOR O IGUAL A 80% Y MENOR A 85%	1,00%
MAYOR O IGUAL A 75% Y MENOR A 80%	2,00%
MAYOR O IGUAL A 70% Y MENOR A 75%	3,00%
MAYOR O IGUAL A 65% Y MENOR A 70%	4,00%
MENOR A 65%	5,00%

REGISTRO DE OPERADOR DE TRANSPORTE MULTIMODAL

El contratista deberá estar inscrito en el registro de Operador de Transporte Multimodal del Ministerio de Transporte, previo a la prestación de cualquier actividad en las regionales NORTE, ORIENTE, OCCIDENTE y EJE CAFETERO, de lo contrario SPN aplicará una ANS del 0,5% sobre el valor total de la factura correspondiente a los servicios prestados en el mes".

DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO DE NIVELES DE SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES

En caso de retardo en el cumplimiento, de incumplimiento o de cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones del CONTRATISTA descritas en el contrato, de cualquiera de las establecidas en los pliegos de condiciones o de cualquiera de sus adendas, sin justificación válida alguna, debidamente probada y por causas que le sean imputables al CONTRATISTA, y si el retardo, incumplimiento o cumplimiento imperfecto afectan o pueden llegar a afectar la ejecución del objeto contratado, el CONTRATISTA autoriza a LA ENTIDAD para que le descuente una suma según lo pactado en los pliegos de condiciones a EL CONTRATISTA por cada día de retardo o atraso en el cumplimiento de sus obligaciones. Para su imposición bastará el informe del Supervisor del contrato, y se impondrán mediante el procedimiento del título siguiente. Por el pago de las sumas antes señaladas no se entenderán extinguidas las obligaciones emanadas de este contrato, ni se eximirá al CONTRATISTA de la obligación de indemnizar los perjuicios correspondientes. Si no existen saldos a favor del CONTRATISTA para descontar las sumas que resulten de la aplicación de esta cláusula, LA ENTIDAD cobrará por vía ejecutiva, para lo cual el presente contrato prestará mérito ejecutivo. PARAGRAFO. En caso de retardo en el cumplimiento, de incumplimiento o de cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones del CONTRATISTA, descritas en el contrato, que no se haya establecido porcentaje de descuento, LA ENTIDAD descontará un cinco (5%) del valor mensual de la factura presentada por EL CONTRATISTA.

PROCEDIMIENTO PARA DESCONTAR POR INCUMPLIMIENTO DE ANS Y DE OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES:

Para la imposición de sanciones pecuniarias por el incumplimiento, cumplimiento imperfecto o retardo en la ejecución de cualquiera de las obligaciones, descritas en el presente contrato, de cualquiera de las establecidas en los pliegos de condiciones o de las propias de este tipo de contratos, se surtirá el siguiente procedimiento: 1) El supervisor del contrato comunicará por escrito enviado al Representante Legal del CONTRATISTA que incurrió en una causal de incumplimiento de las obligaciones del contrato, de los pliegos de condiciones o de las propias de este tipo de contratos y dará un plazo perentorio de cinco (5) días hábiles para: a) subsanar dicho incumplimiento, o b) para rendir las respectivas explicaciones debidamente justificadas y no imputables al CONTRATISTA. 2) Si el CONTRATISTA no subsana el incumplimiento dentro del término otorgado por LA ENTIDAD para el efecto, o las razones y pruebas allegadas por el CONTRATISTA para justificar el mencionado incumplimiento (en el evento en que haya presentado un

escrito y las pruebas pertinentes dentro del término previsto en el numeral anterior) no acreditan o justifican la ocurrencia de una causal de exoneración de la responsabilidad de acuerdo con lo previsto en este contrato y en la normatividad vigente, el supervisor mediante comunicación dirigida al CONTRATISTA impondrá el descuento pecuniario previsto anteriormente a partir de la fecha que éste le designe para el efecto, y descontará el monto correspondiente de los saldos insolutos y/o de la factura del mes siguiente a la fecha que señale LA ENTIDAD en el mencionado escrito. Lo anterior, sin perjuicio de que LA ENTIDAD, si lo estima conveniente, conceda un plazo adicional igual al relacionado con anterioridad para subsanar tal incumplimiento. 3) Una vez realizado el descuento sobre la factura que se encuentre en trámite, y en el evento en que el CONTRATISTA no subsane el incumplimiento dentro del nuevo plazo otorgado por LA ENTIDAD para ello (salvo que las partes acuerden por escrito un nuevo plazo), se causarán las sanciones reguladas en esta cláusula, hasta el momento en el cual el CONTRATISTA subsane la situación de incumplimiento o hasta que la sumatoria de las mismas alcancen la suma del 20% del valor del contrato, caso en el cual, LA ENTIDAD dará aplicación a lo dispuesto en el numeral del Pliego o contrato donde se estipula la CIRCUNSTANCIA DE NO EXCLUSIVIDAD ECONOMICA.

INDICADORES DE CALIDAD

CUMPLIMIENTO DE CIERRE DE PQR's (CUN-SITC)

SPN debe garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento interno denominado "Gestión Operativa Solicitudes PQR V2", con la finalidad de medir y analizar la calidad de las respuestas del contratista y el comportamiento de éste ante las PQR's que por la prestación del servicio sean generadas en contra de **SPN**, el área de control de calidad operativa realizará mediciones de la siguiente manera: Se tomará la base de datos de PQR's remitida por el área de SAC donde se establecen las quejas que han llegado a la entidad, ya sea por medio del CUN (Código Único Numérico), el SITC (Sistema de Información de Trámites para Clientes) o el mecanismo que **SPN** tenga definido para este tipo de requerimientos; mediante el cruce de base de datos que realiza la Torre de Control se extraerá el detalle de cada envío, posteriormente control de calidad con base en estos datos determinará qué casos corresponden al contratista y cuales a la operación interna de **SPN**.

Indicador cierre de casos PQR's Proveedor =

$$\frac{\text{Casos totales asignados al proveedor} - (\text{Rpta fuera de tiempos} + \text{Rpta insatisfactorias} + \text{casos abiertos vencidos})}{\text{Casos totales asignados del proveedor}}$$

De acuerdo con el resultado de este indicador SPN definirá planes de acción preventivos, correctivos o de mejora, para los cuales el contratista deberá participar activamente y ejecutar las acciones que le correspondan.

CALIDAD DILIGENCIAMIENTO PRUEBAS DE ENTREGA

El Contratista debe asegurar el correcto diligenciamiento de las pruebas de entrega y esta gestión debe estar ajustada a los requisitos mínimos para cada servicio cursado, el cumplimiento del diligenciamiento será medido por el proceso de control de calidad mediante una revisión aleatoria en SIPOST a las guías diligenciadas y digitalizadas por el contratista; la muestra será determinada de la siguiente manera: se tomará el total de envíos movilizados de la semana que hayan sido liquidados y digitalizados por el contratista, con una muestra mensual total entre 1.000 y 5.000 envíos dependiendo de la capacidad del proceso de control de calidad operativa, generando el siguiente indicador:

Indicador calidad del diligenciamiento de pruebas de entrega.

$$= \frac{\text{Total Envíos digitalizados al mes} - \text{Envíos digitalizados que incumplen}}{\text{Total envíos digitalizados al mes}}$$

De acuerdo con el resultado de este indicador SPN definirá planes de acción preventivos, correctivos o de mejora, para los cuales el contratista deberá participar activamente y ejecutar las acciones que le correspondan.

CALIDAD EN LA LIQUIDACION

El contratista debe garantizar una correcta liquidación de los envíos en SIPOST, el cumplimiento de la liquidación será medido por el proceso de control de calidad mediante una revisión aleatoria a los envíos liquidados por el contratista, la base será entregada por Torre de Control de manera semanal al área de control calidad y la muestra será determinada de la siguiente manera: se toma el total de envíos movilizados en la semana por el contratista, que cuenten con liquidación y digitalización, de dicha cantidad la muestra mensual total será de entre 1.000 y 5.000 envíos dependiendo de la capacidad del proceso de control de calidad operativa, de allí se generará el siguiente indicador:

Indicador calidad de la liquidación de envíos en Sipost.

$$= \frac{\text{Total Envíos liquidados al mes} - \text{Envíos liquidados que incumplen}}{\text{Total envíos liquidados al mes}}$$

De acuerdo con el resultado de este indicador SPN definirá planes de acción preventivos, correctivos o de mejora, para los cuales el contratista deberá participar activamente y ejecutar las acciones que le correspondan.

MODULO DE FACTURACION DE TRANSPORTE CONTRATADO Y SISTEMA DE INFORMACIÓN

MODULO DE FACTURACION DE TRANSPORTE

El futuro contratista deberá gestionar los informes de facturación a través del módulo WEB en la plataforma definida por SPN, en el cual, el contratista visualizará la planeación de los servicios prestados a SPN, y tendrá la opción de realizar la conciliación de estos en la plataforma, el contratista deberá relacionar los datos de la persona administrador de este módulo (Nombre, correo electrónico y número de documento), a la cual se creará el usuario de acceso y se capacitará en el uso de este módulo y quien será el responsable de la comunicación directa con el Supervisor del contrato que defina SPN (el contratista deberá designar un único usuario administrador y tendrá la opción de configurar infinitos usuarios de nivel de supervisión para gestionar la operación).

SISTEMA DE INFORMACIÓN

El futuro contratista deberá contemplar el uso de un sistema de información propio que le permita llevar un control de ejecución de los servicios prestados a **SPN**.

El contratista deberá contar con sistemas de información implementados y vigentes para el desarrollo de su actividad económica. Para tal efecto, **SPN** verificará previamente al inicio del contrato mediante visita a las instalaciones del proponente adjudicatario lo siguiente:

1- Que cuenta con un Sistema ERP (Entreprise Resource Planning), con mínimo los módulos Contable, Comercial y Proceso misional-gestión transporte.

2- Que cuenta con un Software para la gestión y control del mantenimiento de activos (vehículos).

3- Que los sistemas de información tengan la arquitectura y el recurso necesario para poder realizar integraciones a otros sistemas de información, por tal motivo, el proponente adjudicatario pondrá a disposición de SPN los Manual Services o Api's Manual etc., que se encuentren en ambiente de producción en la operación del proponente referente al objeto contractual descrito en este documento.

AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS NECESARIAS PARA LA CONTRATACIÓN.

Para el inicio de actividades, conforme a lo establecido en el Decreto Nacional 149 de 1999, el contratista deberá estar inscrito en el registro de Operadores de Transporte Multimodal. Para tal efecto deberá allegar el documento respectivo expedido por el Ministerio de Transporte y con la sola presentación de su oferta asume tal obligación.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de las demás obligaciones que se emanan de la ley y del contrato que se va a celebrar, el contratista está especialmente obligado a:

1. EL CONTRATISTA reconoce que el contenido de su oferta económica contempla los riesgos propios de su actividad empresarial de Transporte urbano, nacional, regional, suplementario y variable, situación por la cual EL CONTRATISTA se obliga por su propia cuenta y riesgo a adoptar las medidas necesarias y procedimientos requeridos para cumplir con las obligaciones a su cargo, garantizando el cumplimiento de las rutas asignadas en los tiempos acordados previamente con la SPN implementando sistemas multimodales de transporte (Aéreo, Fluvial, Terrestre entre otros). 2. Constituir de manera oportuna las garantías exigidas en el presente contrato. 3. Cumplir el contrato teniendo en cuenta lo señalado en el estudio previo, la invitación pública, la propuesta y el mismo. 4. EL CONTRATISTA ejecutará por su propia cuenta, bajo su total responsabilidad jurídica y empresarial el suministro objeto del contrato, en consecuencia, EL CONTRATISTA tendrá autonomía técnica, administrativa y financiera. 5. Allegar dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma del acta de inicio, el reglamento interno de trabajo vigente. 6. Garantizar que Servicios Postales Nacionales S.A. pueda utilizar la totalidad de la capacidad de transporte de los vehículos, para transportar los objetos postales de Servicios Postales Nacionales S.A. 7. Realizar los reemplazos y cambios de personal, cuando éstos sean requeridos por el supervisor del contrato. En todo caso, las personas propuestas para los reemplazos deberán cumplir las exigencias contenidas en la solicitud de propuesta formal, en un plazo no superior a cinco (5) días. 8. El contraexperientista deberá contar como mínimo con un punto operativo en la ciudad de la regional que garantice el cumplimiento del objeto del contrato, el cual deberá ajustarse a las condiciones que para tal efecto defina Servicios Postales Nacionales. 9. EL CONTRATISTA se obliga a garantizar la exclusividad en la prestación del suministro de transporte y distribución de envíos que cursa por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. en las ciudades principales e intermedias. En los demás municipios, EL CONTRATISTA podrá subcontratar el suministro de transporte variable hasta en un primer nivel. 10. EL CONTRATISTA se obliga a asistir a las capacitaciones que sean programadas por SPN y cumplir con los procedimientos y protocolos propios del sistema de gestión de calidad de Servicios Postales Nacionales S.A., de igual forma EL CONTRATISTA deberá presentar un plan de capacitación de buenas prácticas de manipulación, cambio de custodia, cargue y descargue, seguridad de los envíos, temas propios de Servicios Postales Nacionales S.A. a conductores, auxiliares y distribuidores, que sea aplicado durante la ejecución del contrato, no obstante la primera capacitación debe realizarse previamente a la firma del acta de inicio. 11. El contratista deberá verificar que el personal vinculado para la ejecución del presente contrato no reporte

antecedentes, administrativos, disciplinarios, fiscales, correctivos y judiciales. 12. Estampar la imagen corporativa de la compañía en las dimensiones autorizadas, acorde con las especificaciones que exija el supervisor del contrato, con excepción de las rutas nacionales y los destinados a zonas rojas previamente identificadas. 13. Desarrollar el objeto contractual con conductor y auxiliar logístico para los carros considerados como urbanos y/o regionales según a necesidad de SPN. 14. Desarrollar el objeto contractual con conductor para los carros considerados como nacionales y en caso de necesitar ayudante, el Supervisor de Contrato lo pedirá y estará el contratista en la obligación de proveerlo. 15. Tener una persona contratada por el contratista que hará las veces de coordinador regional ejerciendo control y reportes diarios. 16. El contratista deberá suministrar a cada vehículo un equipo de comunicación (celular) habilitado con minutos y un plan de datos que soporte y garantice la operatividad en la liquidación, digitalización y soporte fotográfico de las devoluciones, que permita tener las manos libres para conducir, el cual debe tener disponible en todo momento el conductor, para su comunicación oportuna las 24 horas los 7 días de la semana. 17. Contar con equipos de comunicación (radioteléfono o celular), los cuales deben estar disponibles en todo momento para la operación 24 horas de los 7 días de la semana. 18. Cumplir con todas las disposiciones que estén en vigencia o que en adelante se dicten sobre el servicio de correos, contrabando postal, cambio de itinerarios y demás normatividad aplicable. 19. Ejecutar las labores propias del contrato, guardando las condiciones normales de presentación personal, lo cual contribuyen a reflejar una buena imagen de la Empresa. PARÁGRAFO PRIMERO. LA ENTIDAD podrá adelantar estudios de seguridad como prueba de polígrafo, integridad (veritas), confiabilidad y alcoholemia entre otras que estén conforme a la normatividad que la reglamente, para el personal del CONTRATISTA destinado a la ejecución del presente contrato. PARÁGRAFO SEGUNDO- EL CONTRATISTA estará en la obligación de realizar programas de prevención y control del personal vinculado a la ejecución del presente contrato. 20. Cumplir con el suministro de transporte cuyas especificaciones técnicas correspondan a las ofertadas en la propuesta. 21. De conformidad a la necesidad presentada por SPN, EL CONTRATISTA estará en la obligación de disponer y prestar cualquier tipo de Suministro de transporte suplementario adicional o especial. 22. En caso que SPN requiera un suministro de transporte adicional no especificado previamente dentro del contrato, EL CONTRATISTA lo suministrará previa verificación por parte del Supervisor del contrato y que EL CONTRATISTA presenta la mejor oferta económica mediante un sondeo de mercado realizado con dos (2) proveedores o más, de manera que se verifique que EL CONTRATISTA se ajusta a la oferta más económica. 23. EL CONTRATISTA se obliga aceptar las condiciones de vigilancia, control e inspección implementadas por el supervisor. 24. Cumplir con la totalidad de los requerimientos que estén relacionados con la ejecución del objeto del contrato que sean asignados por el Supervisor del Contrato. 25. Prestar el suministro de transporte variable, utilizando para el desplazamiento sus propios medios. 26. Dar cumplimiento a las acciones establecidas en el numeral "Especificaciones Ambientales" de los anexos técnicos y lineamientos ambientales determinados por Servicios Postales Nacionales S.A. en la ejecución del contrato, sin costo adicional para la entidad. 27. EL CONTRATISTA autoriza deducir directamente de su facturación generada las sumas que por la imposición de sanciones pecuniarias, descuentos, multas entre otras deba asumir SPN en consecuencia de los incumplimientos o actuaciones del contratista, y que le sean impuestas por una autoridad administrativa, judicial o un cliente o un particular con funciones públicas. 28. Cumplir con los requisitos normativos establecidos por las autoridades de tránsito y transporte, y demás autoridades competentes. 29. Asumir bajo su propia responsabilidad, el pago de las infracciones de tránsito en las cuales incurran sus conductores. Servicios Postales Nacionales S.A. no responderá, en ningún caso, por las infracciones que les sean impuestas a los conductores y/o vehículos del Contratista. 30. Asumir bajo su propia responsabilidad, los daños que sufran los vehículos en la totalidad de las zonas en las cuales deba prestarse el suministro, incluyendo áreas catalogadas como zonas de alto riesgo. 31.

Cumplir con las especificaciones del DECRETO 348 DE 2015 o aquella norma que la modifique, complemente y/o subrogue, así como todas aquellas disposiciones que sobre la materia se expidan por parte del Ministerio de Transporte y demás autoridades competentes. 32. Asumir el costo de los peajes y el pago de las tarifas de los parqueaderos en caso de requerirse. 33. La Entidad se reserva la facultad de modificar, adicionar, cambiar frecuencia o eliminar cualquier ruta y/o trayecto contemplados en el ANEXO TÉCNICO No. 1 con el fin de garantizar la ejecución del objeto contractual. 34. Entre el Supervisor del contrato y EL CONTRATISTA se podrán modificar o crear de mutuo acuerdo rutas y trayectos con el fin de garantizar la ejecución del objeto contractual, sin que dichas modificaciones desborden el objeto y el alcance de lo contractualmente pactado. 35. En caso que EL CONTRATISTA presente afectación de los precios que sean imputables a factores externos sobrevinientes a la suscripción del contrato, SPN mediante un sondeo de mercado realizado con dos (2) o más proveedores podrá negociar las tarifas inicialmente acordadas, de manera que se verifique que EL CONTRATISTA se ajusta al precio real del mercado. 36. EL CONTRATISTA responderá Civil y Penalmente por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, así como por las acciones, hechos y omisiones que le fueran imputables y que causen daños y perjuicios a LA ENTIDAD, derivados de la celebración, ejecución y liquidación del mismo en los términos de la ley. Igualmente responderá por cualquier utilización de la información suministrada, diferente de la acordada para la ejecución del contrato, ya sea para su beneficio personal o de terceros de manera total o parcial, la cual queda estrictamente prohibida. 37. Presentar de manera completa los documentos exigidos para el cobro de las mensualidades vencidas a más tardar dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, se deben presentar dos (2) facturas al mes, una por el costo de la líneas de conducción (transporte terrestre) es decir transporte fijo de conformidad a la propuesta presentada y una segunda factura discriminando a) El valor y cantidades por entrega de envíos menores a 2 kg., es decir transporte variable c) El valor y cantidades por entrega de envíos mayores a 2 kg, es decir transporte variable d) Las devoluciones justificadas. 38. Garantizar que exista un contrato escrito con cada uno de los propietarios de los vehículos (en caso de ser aplicable) que prestarán el servicio y un contrato laboral y/o de prestación de servicios con cada una de las personas contratadas para cumplir el objeto del contrato. 39. Garantizar que el personal contratado para el desarrollo de este contrato se encuentre afiliado al sistema de seguridad social (salud, pensión y ARL) y no presente mora en sus cotizaciones. 40. Certificar mensualmente los pagos de salarios y/o honorarios realizados a la cuenta de cada uno de sus trabajadores o contratistas. 41. Hacer únicamente los descuentos contemplados en la legislación laboral y/o de seguridad social como obligatorios; en caso de realizar descuentos diferentes a los establecidos, anexar la autorización del trabajador o contratista para los mismos, garantizando siempre el respeto por la parte inembargable del salario. 42. Garantizar que el comportamiento del personal contratado se ajuste a los buenos modales, el decoro y respeto debido a los usuarios, clientes y personal de Servicios Postales Nacionales S.A. Por lo tanto, todo el personal designado para la prestación del servicio debe disponer de excelentes relaciones humanas, que faciliten el desarrollo de la estrategia transversal de afecto, buen trato, comunicación y tolerancia. 43. El personal del contratista vinculado para la ejecución del contrato debe contar con la dotación, elementos de seguridad, carné y uniforme de acuerdo con la imagen institucional autorizada, incluyendo una denominación de "Contratista" que deberá ubicarse en camisa, chaqueta y gorra, los cuales deberán ser suministrados por el contratista con las especificaciones que indique el supervisor del contrato, y deberán portar completos durante toda la ejecución del contrato. (Camisa, Pantalón, botas, chaqueta, cachucha, cinturón), acorde con el clima de la Regional. 44. Los auxiliares deberán tener, excelente presentación personal, incluyendo la dotación indicada en el numeral anterior, y experiencia comprobada en trabajos similares. 45. Mantener los documentos actualizados y vigentes de los vehículos durante la ejecución del contrato, conforme a las normas legales vigentes. 46. Presentar al supervisor del

contrato designado por Servicios Postales Nacionales S.A. la relación de los conductores que manejarán los vehículos asignados, a través de correo electrónico y/o medio magnético, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato, y en caso de cambio de los mismos durante la ejecución del contrato, allegar la información y documentación correspondiente. 47. Cumplir con las rutas y trayectos en los horarios estipulados, los cuales serán socializados en la etapa de empalme. 48. El contratista se obliga a cumplir con los tiempos de frecuencia, liquidación, digitalización, recolección, tiempos de transito de rutas nacionales, horarios de ingreso de personal, dotación e imagen corporativa tanto para personal como los vehículos, uso de los dispositivos móviles y cualquier otra actividad requeridos por SPN y socializados en el periodo previo al inicio de la operación que tenga relación directa con la ejecución del objeto del contrato. 49. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio -ANS establecidos en el numeral 9 del pliego de condiciones que se deben cumplir junto con los parámetros que se dan a lo largo de la estipulación del presente contrato. PARÁGRAFO: La comunicación de los mismos se hará de manera formal por parte del personal designado por SPN, los cuales se incluirán en los informes de supervisión con copia a secretaria general y a la dirección nacional financiera para la aplicabilidad de los posibles descuentos o penalizaciones según corresponda. Las obligaciones contractuales que sean incumplidas y no estén especificadas en el numeral 9 del pliego de condiciones generarán un descuento del 5% de la factura mensual y surtirán el mismo debido proceso indicado en numeral 10 *"Descuentos por incumplimiento de niveles de servicios y otras obligaciones"* del mismo documento. 50. Recibir y entregar los despachos de correo, objetos postales en general, sacas que contienen el correo y demás envíos directamente en las oficinas de SPN, dentro del horario señalado y socializado en la en el periodo previo al inicio de la operación, tomando las firmas requeridas de quien entrega y recibe dejando constancia del cambio de custodia y las observaciones a que haya lugar. 51. Realizar la entrega al centro operativo el mismo día de la recepción de los envíos, circuitos de recolección establecidos por SPN, mediante cambio de custodia debidamente diligenciado. 52. Garantizar la seguridad y buen trato de los envíos que se encuentren bajo su custodia evitando incurrir en expoliaciones, averías y pérdidas de los mismos. 53. El CONTRATISTA no podrá enviar a lista de correo aquellos objetos postales sin el previo consentimiento del profesional de distribución, una vez realizada la verificación del mismo. 54. Devolver a SPN los envíos en las mismas condiciones en que los recibió, cuando por circunstancias ajenas sea imposible su entrega, para el efecto cuenta con los mismos tiempos 55. Informar de manera inmediata acerca de cualquier anomalía que se presente en la operación, tales como: a. No cumplimiento de la frecuencia de transporte. b. faltantes o sobrante de envíos. c. Muestras de expoliación o avería. d. Todas las demás novedades que atenten con las condiciones del envío. 56. Responder a SPN previa investigación, por los envíos que sufran algún tipo de avería, pérdida o expoliación, siempre y cuando se presenten al momento de estar bajo custodia del contratista. 57. En caso de pérdida, expoliación, incumplimiento de tiempos de entrega o avería de un envío bajo la responsabilidad del CONTRATISTA, éste autoriza deducir de los pagos realizados por SPN. Este descuento se realizará directamente de la facturación generada por EL CONTRATISTA por novedades después de haberse recibido queja por parte del remitente en cumplimiento del debido proceso a que haya lugar de acuerdo con la normatividad vigente. SPN queda autorizada para deducir de los pagos que deba efectuar al CONTRATISTA las sumas que haya debido pagar a clientes por causa de indemnizaciones o demandas presentadas por incumplimiento de las obligaciones contractuales de parte del CONTRATISTA sean transferidos. 58. Atender o reportar a SPN cualquier reclamo realizado por los clientes en un plazo máximo de tres (3) días hábiles. 59. Efectuar devolución de planillas de entrega a domicilio, acuses de recibo, facturas y guías cumplidas debidamente diligenciadas, sin tachones ni enmendaduras, según la frecuencia pactada directamente al punto operativo asignado. 60. Efectuar devolución de los envíos con su respectivo adhesivo de devolución debidamente diligenciado y con las observaciones a que haya lugar. 61.

Para los casos en donde el destinatario del envío no pueda ser contactado o el domicilio se encuentre cerrado, EL CONTRATISTA deberá efectuar un segundo intento de entrega de acuerdo a lo establecido por SPN dentro de sus protocolos de distribución. 62. El contratista, para el cambio de vehículos, deberá presentar la solicitud previa por escrito al supervisor del contrato, teniendo en cuenta que las especificaciones del nuevo vehículo automotor deben ser iguales o mejores a las establecidas en el pliego de condiciones, ANEXO TÉCNICO No. 1 y la Propuesta Comercial. 63. En caso que alguno de los vehículos contratados no pueda prestar el servicio por situaciones de fuerza mayor y/o caso fortuito, el contratista debe poner a disposición de la entidad otro vehículo de iguales o mejores características e informar el hecho de inmediato al coordinador del centro operativo, profesional de transporte y/o supervisor del contrato a más tardar dentro de las 48 horas siguientes de la solicitud realizada por el supervisor. 64. Adelantar el debido diligenciamiento de los formatos y documentos establecidos por SPN, para efectos de garantizar el correcto cambio de custodia de los envíos entre cada uno de los subprocesos que intervienen en la operación. 65. El contratista deberá prestar sin interrupciones el suministro de transporte y deberá suplir de forma inmediata cualquier inconveniente causado por falla mecánica de cualquiera de los carros pedidos por lo cual deberá tener carros de reserva, con iguales o superiores características, para solucionar en un tiempo acorde a la ubicación en donde se presente el suceso cualquier inconveniente que se presente en cualquiera de las rutas. 66. Los carros solicitados para rutas urbanas deberán estar disponibles durante toda la operación mínimo 10 horas de servicio de lunes a domingo. 67. Mantener los vehículos en perfectas condiciones, tanto en su parte interior como exterior, así como en su estado mecánico y eléctrico, para garantizar que el servicio no se interrumpa durante el plazo de ejecución del contrato. En el evento que el supervisor del contrato así lo requiera, deberá realizar el reemplazo de los vehículos de manera inmediata con el fin de que el servicio no sea interrumpido. 68. Conducir objetos postales y envíos en general, sin limitaciones de peso ni volúmenes globales y con sujeción a los itinerarios y frecuencias definidos por SPN, los cuales cumplirá sin restricción alguna. En caso de que por cualquier circunstancia se interrumpa el tránsito en rutas y/o trayectos que se contraten, EL CONTRATISTA se obliga a transportar el correo y/o mercancías por los medios más rápidos posibles para que no se perjudique el servicio, sin que SPN, deba pagar el valor adicional por este concepto. 69. Atender en forma inmediata los requerimientos que SPN solicite por intermedio del supervisor del contrato en relación con el cumplimiento del mismo. 70. En la fecha de terminación del contrato, el contratista deberá entregar a Servicios Postales Nacionales S.A. el acta de destrucción de la totalidad de los logotipos de la imagen corporativa. 71. Restituir a SPN, los elementos entregados para el desarrollo del contrato una vez culminado la ejecución del mismo. 72. Devolver al término del contrato el material, la correspondencia y los demás documentos que estuvieren en su poder por causa de la prestación del suministro. 73. El CONTRATISTA deberá permitir y colaborar con la práctica de las visitas del supervisor del contrato y de cualquier revisión que hiciere SPN a través de los funcionarios delegados para tales efectos, sin que ello afecte o modifique la autonomía técnica y directiva del CONTRATISTA en la ejecución del suministro materia del presente contrato. 74. Abstenerse de vender, enajenar o reutilizar las estampillas postales, sea cual fuere la razón para ello. 75. El CONTRATISTA deberá realizar los controles de calidad que se requieran sobre la gestión realizada teniendo en cuenta las garantías de servicio solicitadas por SPN. 76. Las demás que se desprendan durante la ejecución del presente contrato. 77. El CONTRATISTA deberá contar con carretillas manuales en cada vehículo de zona urbana, y Tinas plásticas de 120 Litros que permitan la adecuada manipulación de la carga y paquetería. Asimismo, deberá suministrar mallas conforme las especificaciones técnicas indicadas para las rutas nacionales y cualquier otro elemento de sujeción que garantice el buen manejo en el transporte de las mercancías. 78. El CONTRATISTA deberá contar con los recursos necesarios para gestionar el correo normal en todos los municipios conforme a las tarifas acordadas en el pago variable y no podrá negarse a prestar el servicio. 79. El CONTRATISTA debe

cumplir con los valores agregados relacionados en la oferta, conforme a los criterios técnicos establecidos. 80 EL CONTRATISTA no podrá hacer uso de las instalaciones de SPN para fines particulares y/o terceros, en la cual tendrá prohibición de lo siguiente:

- Almacenamiento de mercancías peligrosas, herramientas y demás elementos que hagan parte de la flota y mantenimiento del automotor.
- Carros y/o furgones siniestrados o en mantenimiento.
- Material de archivos que hayan cumplido su ciclo de vigencia
- Realizar algún tipo de mantenimientos predictivo, preventivo y correcto en las instalaciones de SPN.
- Utilizar los espacios de SPN como parqueadero de los vehículos y motocicletas.

PARAGRAFO: Para el contrato de rutas nacionales, el contratista deberá contratar un conductor “patiero” quien estará a cargo de la administración de las llaves y la movilización de sus vehículos en los patios de la central de SPN.

81. EL CONTRATISTA deberá estar sujeto al cumplimiento de las políticas de calidad según las normas que se encuentre certificada SPN.

82. El contratista deberá tener en cuenta que en el último mes de ejecución del contrato se desarrollará el proceso de empalme con un nuevo contratista, en este período el contratista saliente seguirá cumpliendo sus obligaciones contractuales de manera normal, y colaborará en lo que el supervisor determine ya que paralelamente el o los contratistas entrantes desarrollarán actividades de empalme 83. EL CONTRATISTA deberá abstenerse de generar actos de maltrato verbal o físico a los trabajadores de SPN o sus colaboradores en forma directa o a través de correos electrónicos o redes sociales, con los cuales se afecte la imagen de la compañía y/o la integridad moral de los trabajadores. 84. El contratista deberá responder en un tiempo máximo de cinco (5) días calendario a los requerimientos solicitados por SPN asociados a PQRs recibidas. 85. El contratista deberá generar mensualmente y presentar a la Dirección Nacional Logística, Jefatura de Transportes y al supervisor del contrato, los siguientes indicadores respecto de su gestión según aplique: a) Efectividad de entrega = número de envíos entregados efectivamente / total envíos cargados; b) Puesta efectiva del recurso = Número de vehículos puestos / número de vehículos solicitados por SPN; c) Participación en % de causales de rechazo en las devoluciones; d) Estado de PQRs: Abiertas, En Proceso y Cerradas. 86. En caso de presentarse requerimientos por parte de autoridades competentes acerca de la ejecución contractual y que puedan generar modificaciones en la operación que incluya el servicio contratado, estos serán debidamente comunicados al contratista para que realice las actividades o ajustes solicitados. 87. El contratista deberá contar con sistemas de información implementados y vigentes para el desarrollo de su actividad económica, los cuales deberá tener en funcionamiento y plena aplicabilidad al inicio de ejecución del contrato, dichos sistemas deben cumplir, mínimo, con los siguientes requisitos:

- 1- Sistema ERP (Enterprise Resource Planning), con mínimo los módulos Contable, Comercial y Proceso misional-gestión transporte.
 - 2- Software para la gestión y control del mantenimiento de activos (vehículos).
 - 3- Los sistemas de información deben contar con la arquitectura y el recurso necesario para poder integrarse a otros sistemas de información.
88. Previo a la prestación de cualquier actividad en las regional y/o regionales, el contratista deberá estar inscrito en el registro de transporte multimodal de que trata el Decreto Nacional 149 de 1999 a cargo del Ministerio de Transporte y deberá allegar

el correspondiente certificado; su incumplimiento dará lugar a la aplicación de la ANS respectiva y el descuento de la tarifa que le corresponda pagar a SPN como consecuencia de la contratación con un tercero que se encuentre en dicho registro; sin perjuicio del siniestro de las garantías que amparen el cumplimiento del contrato, debido a los perjuicios que se llegaren a causar a la Entidad".

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Pagar al CONTRATISTA el valor del contrato dentro del término y condiciones pactadas, previa certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del mismo.
2. Supervisar que el CONTRATISTA cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
3. Suministrar de manera oportuna al CONTRATISTA la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones, así como el acceso a la infraestructura o plataformas tecnológicas que se requieran para el cumplimiento del objeto del contrato.
4. Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato.
5. Expedir las certificaciones a que haya lugar.
6. Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
7. Las demás que se desprendan en desarrollo del contrato.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Las partes se obligan a mantener confidencialidad respecto de toda información que a partir de la fecha reciben los empleados, personal vinculado o asesores de cada una de ellas, de manera directa o indirecta, en forma verbal o escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma. En consecuencia, EL CONTRATISTA adoptará las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros en ninguna circunstancia, y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento.

CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

En caso de que **EL CONTRATISTA** tenga la condición de *encargado del tratamiento*, de conformidad con el artículo 3 literal d) de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** por parte de **EL CONTRATISTA**, éste último se obliga y compromete, con base al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación:

1. **EL CONTRATISTA** 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.
2. 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.

EL CONTRATISTA únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así mismo, 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 de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio. **EL CONTRATISTA** manifiesta conocer las obligaciones derivadas la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como

cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que el contratista debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas en esta cláusula. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán destruidos o devueltos a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, 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 los mismos garantizando a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** dicha conservación. El contratista podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** En cualquier caso, el contratista comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna. 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.