 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

<b>Proceso solicitante:</b>	Eje Cafetero
<b>Vigencia:</b>	2024
<b>Fecha:</b>	15 de marzo de 2024

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de Servicios Postales Nacionales S.A.S., en adelante SPN S.A.S, con el fin de prestar el servicio de transporte de entrega aforada mediante la modalidad de servicio variable que incluye la recolección y entrega de objetos, piezas postales cargue en el Eje Cafetero, municipios del Tolima y Cundinamarca (Puerto Salgar, Puerto Boyacá, Honda, Herveo y Fresno, corregimiento de Puerto Bogotá, Vereda la Esperanza Cárcel la Pola) y Norte del Valle en los municipios de (Alcalá, Anserma Nuevo, Argelia, Cartago, El Águila, El Cairo, La Unión, La Victoria, Obando, Toro, Ulloa y Versalles, en condiciones de cobertura, accesibilidad, calidad y precio, lo anterior con la finalidad de garantizar el cumplimiento del Servicio Postal Universal que SPN S.A.S. como Operador Postal Oficial de Colombia está en la obligación de prestar.

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD


El Estado Colombiano en virtud de la ratificación de las actas de la Unión Postal Universal, mediante ley 19 de 1978 y más recientemente la suscripción de las actas de Bucarest 2004, tiene la obligación, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Min. TIC., de garantizar la prestación del servicio público de correo en el territorio nacional en condiciones de cobertura, accesibilidad, calidad y precio por medio del Servicio Postal Universal (SPU).

En 2009 el Gobierno Nacional expidió la ley 1369 en la cual se definen los servicios postales como un servicio público, en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, que garantiza la comunicación de todos los colombianos mediante la recepción, clasificación y entrega de envíos de correspondencia y otros objetos postales.

Es así como SPN S.A.S. conforme al Contrato de Concesión 010 de 2004 es el operador Postal Oficial para Colombia, dicha concesión permite celebrar Acuerdos de Asociación y/o colaboración con terceros en búsqueda de garantizar la prestación de los servicios que se configuren en el marco de la Red Postal Oficial en todo el territorio Nacional.

Con motivo de lo anterior, la Red de transporte de entrega, liquidación y digitalización de SPN S.A.S., procura garantizar la prestación de los servicios de recolección, distribución y entrega de objetos y piezas postales en todos los municipios de los 3 departamentos que componen el territorio del Eje Cafetero y los municipios del Norte del Valle, esto asegurando las mejores condiciones en términos de cobertura, accesibilidad, calidad y precio. De igual manera, nos permite ser más competitivos a través de la prestación de un servicio seguro, rápido y de mayor valor agregado para el cliente.

Para lograrlo, la Regional Eje Cafetero de SPN S.A.S. ha dividido geográficamente el territorio en (3) Centros Operativos, donde desde cada uno de sus departamentos se prestará el servicio en todos los municipios, para asegurar el adecuado control y ejecución del proceso de la gestión de la operación, es decir, la admisión, clasificación, distribución,

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

despacho, transporte, así como la liquidación y digitalización de los envíos y pruebas de entrega para las ciudades y/o municipios que lo requieren.

Estos Centros Operativos de la Regional Eje Cafetero tienen un área de influencia que es cubierta por vehículos que circulan en diferentes rutas, transportando la carga, los objetos y piezas postales. A estos vehículos se les realiza seguimiento a través de un sistema satelital definido por SPN S.A.S.

A continuación, se relacionan los tres (3) Centros Operativos de la Regional Eje Cafetero con los que SPN S.A.S. cuenta actualmente, con su respectiva ciudad donde se encuentra la operación principal de la Regional.


ITEM	DEPARTAMENTO	CAPITAL Y CO
1	CALDAS	MANIZALES
2	RISARALDA	PEREIRA
3	QUINDIO	ARMENIA

Estas sedes locativas o centros de acopio deberán estar acondicionadas por EL CONTRATISTA para llevar a cabo sus procesos logísticos, específicamente las actividades como la preadmisión, admisión y despacho de envíos recolectados, tratamiento, clasificación, cargue, liquidación y en general el procesamiento a través de la herramientas SIPOST de los envíos que recolecta o le son transferidos para distribución y/o entrega, al igual que el control operativo de la totalidad de los municipios del departamento y su área metropolitana.

EL CONTRATISTA autoriza a **SPN S.A.S.** y deberá disponer de un espacio suficiente y adecuado cuando al interior de su sede locativa o centro de acopio así se requiera ya que SPN S.A.S. se reserva el derecho de adelantar dentro de las mismas instalaciones con personal propio las actividades; de admisión, clasificación, cargue y/o demás que se requieran para garantizar la correcta ejecución del contrato.

Así las cosas, **SPN S.A.S.** requiere transporte de entrega, liquidación y digitalización para atender la demanda de servicios por parte de sus clientes y garantizar la cobertura del SPU al que está obligado como OPO de Colombia, por lo que es imprescindible contar con aliados estratégicos que aseguren tanto la recolección como la entrega de manera efectiva, teniendo en cuenta que **SPN S.A.S.** cuenta con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal y ejerce sus actividades dentro del ámbito del Derecho Privado, situación que lo faculta para generar las alianzas y contratos que dentro de la lógica operativa y técnica sean necesarios a fin de asegurar el cumplimiento de sus obligaciones.

Para este fin el presente proceso contempla la contratación de un proveedor para la **Regional Eje Cafetero y Norte del Valle**, con lo que se busca asegurar una serie de recursos para la adecuada prestación del servicio requerido por los clientes públicos o privados que están vinculados con **SPN S.A.S.**, así mismo, el presente proceso se basa en el concepto de máximo indeterminado pero determinable por cada envíos recolectado y/o entregado y

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

el total de los envíos que al final de cada mes EL CONTRATISTA haya gestionado para **SPN S.A.S.**

De igual manera, con el fin de asegurar la recolección de objetos postales en cualquiera de los municipios que conforman la **Regional Eje Cafetero** de **SPN S.A.S.**, EL CONTRATISTA deberá a cumplir con las recolecciones que los clientes de **SPN S.A.S.** requieran, previa notificación por parte del equipo operativo del lugar y fecha en que se debe realizar, una vez informado el contratista tendrá máximo 24 horas para adelantar la recolección en el lugar descrito por el cliente e informado por **SPN S.A.S.**

EL CONTRATISTA deberá cumplir con las condiciones técnicas definidas en el presente Estudio Previo, sus anexos y lo pactado en el objeto del respectivo contrato.

Para el presente proceso se contempla un tipo de contratista; que será aquel que prestará servicios de transporte de entrega, liquidación y digitalización de envíos y objetos postales, desde la capital del departamento hacia la totalidad de los municipios de ese mismo departamento, actividades que comprenden; la recolección, distribución, entrega, liquidación, digitalización y preadmisión de las piezas postales y carga que se procesa en el departamento adjudicado.

## 2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN


**SPN S.A.S.**, es una Sociedad Pública vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyo objeto social se desarrolla en un entorno de alta competencia empresarial, por lo que los procesos contractuales de la misma deben estar regulados de una manera clara y precisa respetando mandatos legales y Constitucionales propios de la Función Administrativa, permitiéndole a la vez competir en igualdad de condiciones en el mercado, para lo cual **SPN S.A.S.** tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal y ejerce sus actividades dentro del ámbito del Derecho Privado, como empresario mercantil, dando aplicación a las normas propias de las sociedades previstas en el Código de Comercio y su legislación complementaria.

**SPN S.A.S.** con el fin de garantizar el cumplimiento de la promesa de valor para sus clientes, requiere realizar el proceso contractual para la consecución de proveedores que suministren el servicio de transporte de entrega, liquidación y digitalización de envíos y objetos postales, en cada uno de los departamentos y municipios de la **Regional Eje Cafetero**, los cuales se anexan y hacen parte integral de este estudio previo.

## 3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

### 3.1. SERVICIOS DE TRANSPORTE AFORADO

Prestar el servicio de transportes aforado para la recolección y entrega de objetos, piezas postales y carga en los departamentos Caldas, Quindío, Risaralda y norte del valle en condiciones de cobertura, accesibilidad, calidad y precio.


	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

Servicio	Características	Intentos de entrega	Forma de entrega:
<b>Correo Certificado Nacional</b>	Servicio de correo para envío de documentos hasta 2 Kg, con prueba y certificación de entrega, válida judicialmente con cubrimiento nacional.	1 Intento. Nota: Dos intentos de entrega siempre y cuando la primera gestión sea causal de devolución cerrado, y se realizará al día siguiente.	Con prueba de entrega firmada por persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.
<b>Correspondencia Prioritaria Normal</b>	Servicio de correo para envío de documentos y pequeños paquetes hasta 2 Kg.	Un (1) intento de entrega	Bajo puerta o en buzón del destinatario.
<b>Encomienda de Paquetes Normal</b>	Servicio de correo que permite hacer envíos no urgentes de paquetería y mercancías de hasta 30 kg., a todo el territorio nacional.	1 Intento. Nota: Dos intentos de entrega siempre y cuando la primera gestión sea causal de devolución cerrado, y se realizará al día siguiente.	Con prueba de entrega firmada por persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.
<b>Notiexpress</b>	Servicio de correo para entrega de documentos que requieran notificación judicial, permite obtener prueba de entrega y copia cotejada de la notificación. Hasta 2 Kg.	1 Intento. Nota: Dos intentos de entrega siempre y cuando la primera gestión sea causal de devolución cerrado, y se realizará al día siguiente.	Con prueba de entrega firmada por persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.
<b>CORRA</b>	Servicio de correo de recolección y entrega a Domicilio, diseñado para empresas que necesiten intercambiar correspondencia con sus sucursales y/o dependencias de forma confidencial a nivel nacional. Hasta 30 kg.	1 Intento. Nota: Dos intentos de entrega siempre y cuando la primera gestión sea causal de devolución cerrado, y se realizará al día siguiente.	Bajo sello y firma del cliente.
<b>Al Día</b>	Servicio para envío urbano de documentos de carácter urgente con entrega el mismo día. Hasta 2 Kg.	1 Intento. Nota: Dos intentos de entrega siempre y cuando la primera gestión sea causal de devolución cerrado, y se realizará al día siguiente.	Con prueba de entrega firmada por persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.
<b>Paquetería</b>	Servicio de carga para envío de paquetes desde 30.1 kg y hasta 50 kg, que requieran prueba de entrega en las principales poblaciones del país.	1 Intento. Nota: Dos intentos de entrega siempre y cuando la primera gestión sea causal de devolución cerrado, y se realizará al día siguiente.	Con prueba de entrega firmada por persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.
<b>Paquetería Empresarial Terrestre</b>	Servicio de carga para envíos desde 31 hasta 150 kg. Entre las principales poblaciones del país, con prueba de entrega.	1 Intento. Nota: Dos intentos de entrega siempre y cuando la primera gestión sea causal de devolución cerrado, y se realizará al día siguiente.	Con prueba de entrega firmada por persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.
<b>Cecograma</b>	Servicio de correo para el envío de impresiones que utilicen signos de cecografía en sistema braille-tinta o alto relieve destinadas exclusivamente para el uso de personas no videntes o con limitación visual. Se incluyen dentro de esta categoría libros y revistas impresas y hablados digitales. Hasta 7 Kg.	1 Intento. Nota: Dos intentos de entrega siempre y cuando la primera gestión sea causal de devolución cerrado, y se realizará al día siguiente.	Con prueba de entrega firmada por persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega.

**Nota:** Pese a que en términos generales la forma y características de entrega de los servicios de correo y mensajería que se prestan son generalmente las mismas, **SPN S.A.S.** de acuerdo con las condiciones del mercado o los acuerdos comerciales que llegue a suscribir puede en cualquier momento modificar estas condiciones o ajustar, por lo cual EL CONTRATISTA se sujeta al cumplimiento de estas en el futuro.

Teniendo en cuenta que la Regional Eje Cafetero, se compone de **Tres (3)** departamentos y 12 municipios del Norte del Valle en los cuales se desarrollará la operación de SPN S.A.S., el presente documento enunciará las especificaciones (requisitos y condiciones) del servicio a contratar:

ENVÍOS CONTINGENCIA X ORDEN DE SERVICIOS	
Etiquetas de fila	Suma de Cantidad de envíos
<b>PO.ARMENTIA</b>	<b>10.000</b>
<b>PO.PEREIRA</b>	<b>20.000</b>
<b>PO.MANIZALES</b>	<b>20.000</b>
<b>Total General</b>	<b>50.000</b>

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

La prestación del servicio se hará en la totalidad de los Departamentos de la Regional Eje Cafetero que se describen a continuación, EL CONTRATISTA deberá contar con una sede locativa o centro de acopio como mínimo en la capital de cada departamento según el siguiente cuadro:

ITEM	DEPARTAMENTO	CAPITAL Y CO
1	CALDAS	MANIZALES
2	QUINDIO	ARMENIA
3	RISARALDA	PEREIRA (DOSQUEBRADAS)

**SPN S.A.S.** le hará entrega al contratista de los objetos postales o envíos que este deberá entregar en su dirección y municipio al destinatario, la transferencia de estos envíos se la hará **SPN S.A.S.** a EL CONTRATISTA en la regional o centro operativo con que cuenta **SPN S.A.S.**

### 3.1.1. Para el presente proceso se contemplan los siguientes tiempos de entrega

Teniendo en cuenta que **SPN S.A.S.** requiere la liquidación y digitalización en tiempo real, se requiere el cumplimiento de los siguientes tiempos como límite máximo.

- Máximo un (1) día hábil posterior a la entrega por parte de **SPN S.A.S.** a EL CONTRATISTA para capitales de departamento y su área metropolitana.
- Máximo dos (2) días hábiles posteriores a la entrega por parte de **SPN S.A.S.** a EL CONTRATISTA para la totalidad de los municipios que se encuentran fuera del área metropolitana del departamento.


**Nota:** dentro de los cinco (5) primeros días hábiles posterior a la firma del acta de inicio, EL CONTRATISTA deberá remitir al supervisor del contrato y al equipo de supervisión de contratos de la vicepresidencia de operaciones, el listado de los municipios que cataloga como zonas de difícil acceso, alto riesgo o de trayecto especial en su departamento junto con los soportes que sustentan esta afirmación, esto con el fin de proceder a validar la información al interior de **SPN S.A.S.** e indicar a EL CONTRATISTA si se reconoce o no tal condición para el municipio en cuestión.

**SPN S.A.S.** reconocerá el envío como entregado solo con el respectivo registro en los sistemas de información que defina **SPN S.A.S.**, 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.

La clasificación y enrutamiento de estos servicios correrá por cuenta de EL CONTRATISTA.

### 3.1.2. Para el presente proceso se contemplan los siguientes tiempos de recolección

- **SPN S.A.S.** mediante información diaria indicará a EL CONTRATISTA los clientes que requieren recolección en cada uno de los municipios de su departamento, con base en lo anterior EL CONTRATISTA cuenta con 24 horas para atender la solicitud de

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

recolección dentro de un horario hábil (8:00 a.m. a 5:00 p.m.) salvo que **SPN S.A.S.** indique una condición diferente.

**Nota:** dentro de los cinco (5) primeros días hábiles posterior a la firma del acta de inicio, EL CONTRATISTA deberá remitir al supervisor del contrato y al equipo de supervisión de contratos de la vicepresidencia de operaciones, el listado de los municipios que cataloga como zonas de difícil acceso, alto riesgo o de trayecto especial en su departamento junto con los soportes que sustentan esta afirmación, esto con el fin de proceder a validar la información al interior de **SPN S.A.S.** e indicar a EL CONTRATISTA si se reconoce o no tal condición para el municipio en cuestión.

**SPN S.A.S.** reconocerá el pago de la gestión de recolección realizada con el respectivo registro en el sistema SIPOST, donde se evidencie la preadmisión y/o admisión de los envíos recolectados, de igual manera EL CONTRATISTA deberá llevar un registro físico, magnético y/o mediante aplicación o herramienta tecnológica del cumplimiento de las visitas a los puntos de recolección.

### 3.2. DOMICILIO Y CONTRA ENTREGA

Dentro de la ejecución del contrato se deberán contemplar las necesidades de **SPN S.A.S.**, quien para la correcta prestación del servicio, podrá requerir; entregas con pago contra entrega, con una gestión especial, (entrega con huella, con acuse de recibo, con más de una firma, etc....) caso en el cual EL CONTRATISTA deberá realizar la gestión bajo estos parámetros y proporcionar los elementos necesarios a su personal para garantizar la entrega o devolución en los destinos, lugares y bajo las características definidas por **SPN S.A.S.**, de igual forma deberá contemplar un esquema y procedimiento que permita la correcta administración, recaudo y control de los bienes económicos recaudados, custodia y su posterior conciliación bajo los procedimientos establecidos por **SPN S.A.S.**, así mismo como la recolección a domicilio en el lugar y franja horaria definida en la programación habitual y rutinaria de la operación de **SPN S.A.S.** Respecto a los procedimientos que se lleguen a implementar al inicio de la ejecución se aclara que de acuerdo con la necesidad de **SPN S.A.S.** y del mercado los mismos podrán tener actualizaciones durante la vigencia del contrato a suscribir.


**Nota:** **SPN S.A.S.** actualmente tiene un tipo de entrega estandarizada bajo prueba de entrega debidamente firmada, sin embargo, si su estrategia comercial y flexibilidad operativa permite nuevos negocios con las características descritas anteriormente, lo informará a EL CONTRATISTA para ajustar conjuntamente la operación y definir el método de implementación.

### 3.3. SERVICIO CORREO Y MENSAJERIA MASIVA

Se le llama correo y mensajería masiva a la distribución de sobres, documentos, volantes, facturas, entre otros, menores a 250 gramos, con el fin de ser entregados a un destinatario, **SPN S.A.S.** para este tipo de servicios realizará el pago respetando lo establecido en la Resolución CRC 6577 de 2022.

**SPN S.A.S.** reconocerá el pago de la gestión de entrega realizada con el respectivo registro en los sistemas de información que defina **SPN S.A.S.**, junto con la digitalización de la prueba



 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

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.

EL CONTRATISTA deberá contar con capacidad logística y de personal para dar respuesta y atender los proyectos y las campañas de distribución de masivos, entendiéndose la "capacidad logística" como la disponibilidad en un término no superior a cinco (5) días hábiles para la consecución de personal, recursos y elementos necesarios para atender de manera ágil y oportuna la entrega/gestión, distribución liquidación y digitalización (si aplica) de los envíos cargados o suministrados por **SPN S.A.S.** 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 5 días hábiles.

La clasificación y enrutamiento de este tipo de servicio masivo correrá por cuenta de EL CONTRATISTA.

En caso de que EL CONTRATISTA no disponga del personal o no desarrolle la operación según lo pactado contractualmente, **SPN S.A.S.** podrá acudir a la contratación del servicio con otro proveedor total o parcialmente por el tiempo necesario para garantizar la operación, inclusive hasta la finalización del contrato, so pena de las medidas a que haya lugar por parte de **SPN S.A.S.**; el costo adicional en el que incurra **SPN S.A.S.** 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.

### **3.4. CRITERIOS TECNICOS Y CALIDAD DEL SERVICIO**


#### **3.4.1. CRITERIOS TECNICOS Y CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL.**

Con motivo de la presente contratación directa para la contratación de la prestación del servicio de transporte entrega, liquidación y digitalización, resulta pertinente mencionar que con motivo de la Ley 1369 de 2009, el Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015 y la Resolución 6128 de 2020, 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.

##### **3.4.1.1. 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.

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

- (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.

- **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 **SPN S.A.S.**, garantizando de esta manera lo establecido en las Resolución 6128 de 2020 y/o la norma que lo modifique, adicione o sustituye.
- **Frecuencias:** Se deberá dar cumplimiento a las condiciones establecidas en el artículo 3 de Resolución CRC 6128 de 2020, que establece adicionar el Capítulo 5 al Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:


*“(…) **ARTÍCULO 5.5.2.5. FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA. El Operador Postal Oficial debe contar con una frecuencia de recolección en puntos de atención al público y una frecuencia de entrega en domicilio que le permitan dar cumplimiento a la meta general establecida para el indicador tiempos de entrega**, definido en el artículo 5.5.2.4. de la presente resolución. **El Operador Postal Oficial podrá elegir el mecanismo que mejor se ajuste a su operación, ya sea frecuencia de recolección y entrega por demanda o fija**, el cual deberá reportar y justificar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fijación o modificación de la modalidad que escoja para cada uno de los municipios del país.*

Así las cosas, **SPN S.A.S.** dentro del campo de acción legal que le da la norma precitada, ha decidido optimizar sus recursos y flexibilizar su operación redefiniendo su estructura operativa a fin de optimizar sus costos fijos, garantizando una presencia en la recolección y entrega de los envíos que este acorde a la demanda de sus clientes, el volumen de envíos que actualmente moviliza y las condiciones financieras, económicas y técnicas vigentes.

#### **4. INDEMNIZACIONES POR AVERIAS, PÉRDIDA, EXPOLIACIÓN, SINIESTRO, DAÑO, HURTO Y/O SINIESTRO**

Las áreas de servicio al cliente, PQR's y consejería internacional de **SPN S.A.S.** deberán reportar de forma mensual las averías, pérdidas y expoliaciones que se presenten durante la ejecución del contrato, a efectos de adelantar el debido proceso, que permita determinar el valor del daño y por ende el valor del descuento que corresponda por dicha avería, pérdida, expoliación, siniestro, daño o hurto, ya que con ocasión del contrato se encuentran en custodia de **SPN S.A.S./EL CONTRATISTA**, por lo cual será necesario realizar el cobro que corresponda a EL CONTRATISTA. El futuro CONTRATISTA deberá pagar a **SPN S.A.S.** el valor declarado de los envíos que se afecten por avería, pérdida, expoliación, siniestro, daño o hurto.



 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

El CONTRATISTA autoriza sea descontado el valor afectado, en la factura de cobro que se emita por la prestación del servicio.

Las averías, pérdidas, expoliaciones, siniestros, daños o hurtos que EL CONTRATISTA o su personal causen en desarrollo y/o con ocasión del contrato, a terceros o a **SPN S.A.S.**, serán reconocidos y pagados directamente por EL CONTRATISTA, totalmente a sus expensas.


EL CONTRATISTA deberá pagar y/o reembolsar directamente a **SPN S.A.S.** los valores que éste se vea obligado a pagar como consecuencia de las averías, pérdidas, expoliaciones, siniestros, daños o hurtos causados por EL CONTRATISTA y por las sanciones, multas, gastos e indemnizaciones a las que tuviera que hacer frente a terceros, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que **SPN S.A.S.** estime convenientes en defensa de sus intereses. En consecuencia, **SPN S.A.S. queda autorizado para deducir de los pagos que deba efectuar a EL CONTRATISTA las sumas necesarias directamente de la facturación para el pago de los perjuicios causados por las averías, pérdidas, expoliaciones, siniestros, daños o hurtos que haya o deba pagar SPN S.A.S.**

EL CONTRATISTA deberá garantizar que prestará toda su colaboración a **SPN S.A.S.** en la investigación de hurtos, daños, fraudes, siniestros o conductas irregulares que se presenten con ocasión de la ejecución del contrato o que hayan podido ser causados o perpetrados por sus empleados o contratistas.

En caso de pérdida, hurto (simple, calificado y/o agravado), siniestro y/o daño a los bienes objeto del contrato de transporte, EL CONTRATISTA pagará a **SPN S.A.S.** el 100% del valor declarado de la mercancía afectada, sin exceder el límite asegurado por despacho establecido en la póliza de EL CONTRATISTA, para este efecto **SPN S.A.S.** queda facultado para descontar de la facturación mensual la totalidad del valor declarado de los objetos o piezas postales que fueron afectadas por pérdida, hurto (simple, calificado y/o agravado), siniestro y/o daño, debiendo **SPN S.A.S.** facilitar a EL CONTRATISTA toda la información, documentación y apoyo necesarios para que haga el respectivo trámite ante su aseguradora.

## 5. REGLAS PARA LA REITERACIÓN DE LAS ANS:

- 1) En el evento en que se presente reincidencia continua durante el **periodo de ejecución** en el mismo incumplimiento de ANS, **SPN S.A.S.** queda facultada para descontar hasta el cinco por ciento (5%) del total de la factura de los servicios prestados.
- 2) Si se incurre en la aplicación de más del 10% del valor del contrato en ANS en un mismo mes, **SPN S.A.S.** queda facultada para ejecutar la terminación del contrato como última medida correctiva, ante la reiteración de los incumplimientos.
- 3) En el evento en que haya reincidencia durante el **periodo de ejecución** consecutivos en el incumplimiento de un mismo ANS, **SPN S.A.S.** queda facultada para ejecutar la terminación del contrato como última medida correctiva ante la renuencia de los incumplimientos.

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

- 4) Ante la situación en las reglas 2 y 3, **SPN S.A.S.**, podrá disponer de la propuesta que haya tenido la segunda mejor puntuación, para continuar con la prestación del servicio objeto del contrato.

**DESCUENTOS POR NIVELES DE SERVICIO:** En caso de incumplimiento de ANS, se aplicarán los porcentajes de descuento estipulados en el presente estudio previo

PROCEDIMIENTO PARA DESCUENTO POR ANS:


1) El supervisor del contrato comunicará mensualmente y por escrito al Representante Legal de EL CONTRATISTA que incurrió en un evento de ANS, por lo cual y en virtud del debido proceso concederá un plazo perentorio de cinco (5) días hábiles a partir de su comunicación para:

- a) Subsana dicho incumplimiento.
- b) Para rendir las respectivas explicaciones y justificar la razón del incumplimiento, acompañando sus razones del respectivo material probatorio, que demuestre que no sean imputables a EL CONTRATISTA.

2) El CONTRATISTA procederá a subsanar el incumplimiento dentro de los términos perentorios otorgados por el supervisor del contrato so pena de constituirlo en reiterativo. Lo anterior, salvo que EL CONTRATISTA justifique en debida forma las causas que conllevaron a no ser imputable a EL CONTRATISTA y por la cual se determinó que no incurriera en dicho incumplimiento.

3) Si EL CONTRATISTA no subsana el incumplimiento dentro del término otorgado por **SPN S.A.S.** 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 a EL CONTRATISTA dará por aceptado el no cumplimiento de la obligación contractual o el ANS por parte de EL CONTRATISTA, ratificando el mismo y descontará el monto correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio de que **SPN S.A.S.**, si lo estima conveniente, conceda un plazo adicional igual al relacionado en el numeral 2 para subsanar tal incumplimiento.

4) Una vez realizado el descuento, y en el evento en que EL CONTRATISTA no subsane el incumplimiento dentro del nuevo plazo otorgado por **SPN S.A.S.** para ello (salvo que las partes acuerden por escrito un nuevo plazo), se causarán los descuentos regulados 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, **SPN S.A.S.** dará aplicación a lo dispuesto a las causales de terminación del presente contrato.

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

Nota: de acuerdo con el procedimiento de reiteración de ANS y de la facultad que asiste a **SPN S.A.S.** esta podrá solicitar el inicio del procedimiento por incumplimientos como se enuncia a continuación.

## 6. REQUISITOS AMBIENTALES, DE CONTROL Y SEGURIDAD Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

EL CONTRATISTA dentro de la ejecución del contrato deberá dar efectivo cumplimiento a las siguientes acciones ambientales:

### 7.1. CUMPLIMIENTO DEL SG-SST POR PARTE DE LOS PROPONENTES:


El proponente debe presentar **certificación de la ARL** con el cumplimiento del SG-SST con el porcentaje de avance de acuerdo con la resolución 0312 de 2019, con una calificación superior al 80%.

### ETAPA PRECONTRACTUAL

- EL CONTRATISTA deberá certificar mediante oficio suscrito por el representante legal y referente ambiental si hay lugar a ello que cumple con todos los requisitos establecidos en la etapa contractual y que permitirá que **SPN S.A.S.** los solicite en cualquier momento durante la ejecución del contrato.
- Presentar 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.

### 7.2 ETAPA CONTRACTUAL (EJECUCIÓN CONTRATO)

1. Permitir que **SPN S.A.S.**, realice visitas de inspecciones, con el fin de verificar cumplimiento de la normatividad ambiental y sanitaria y evaluación del servicio.
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 S.A.S.**
3. Contar con una metodología para el seguimiento de la trazabilidad a la cadena de gestión de residuos peligrosos.
4. Se recomienda que el oferente esté asociado a un programa posconsumo para realizar la correcta disposición final y/o aprovechamiento.
5. Permitir que **SPN S.A.S.**, realice visitas de inspecciones, con el fin de verificar cumplimiento de la normatividad ambiental y sanitaria y evaluación del servicio.
6. Durante la ejecución del contrato, se realizará revisión periódica de estos requisitos ambientales, se requerirá del VoBo del Lider del Sistema de Gestión Ambiental, donde se avale el cumplimiento de estos criterios para el pago completo de factura.
7. 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.
8. Exigir al remitente la carga debidamente embalada y envasada.

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

Los soportes y procedimientos deben estar debidamente documentados de forma física y/o magnética y estar disponibles a solicitud de **SPN S.A.S.** en cualquier momento, para estos efectos no se admitirá como soporte comunicaciones informales como chats y/o mensajes de texto.

## 7. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Prestar el servicio de transporte entrega, devolución, liquidación y digitalización de pruebas de entrega, objetos, piezas pastales cargue en el departamento de Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle, en condiciones de cobertura, accesibilidad, calidad y precio, lo anterior con la finalidad de garantizar el cumplimiento del Servicio Postal Universal que SPN S.A.S. como Operador Postal Oficial de Colombia está en la obligación de prestar.

### 8.1 Alcance al objeto

Para efectos de la ejecución del presente contrato, la adjudicación se realizará a la **Regional EJE CAFETERO** que comprende los siguientes departamentos los cuales se discriminan de la siguiente manera:

ITEM	DEPARTAMENTO
1	CALDAS
2	QUINDIO
3	RISARALDA
4	NORTE DEL VALLE

## 8. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN


**Modalidad de contratación:** De acuerdo con el Manual de Contratación vigente de **SPN S.A.S.**, la modalidad de selección aplicable al presente proceso es la de **Contratación Directa**, teniendo en cuenta la causal relacionada con: *la adquisición de bienes, obras y servicios requeridos para al giro ordinario de los negocios de la empresa, sin consideración a su cuantía, definidos por el comité de compras.*

**Tipología del contrato:** contrato de suministro de servicio de transporte de entrega, liquidación y digitalización de envíos y objetos postales.

## 9. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de este contrato es indeterminado pero determinable, por tratarse de un contrato que genera obligaciones de medio y no de resultado, y según el monto de los servicios que llegue a prestar EL CONTRATISTA durante el plazo del contrato debidamente aprobados por **SPN S.A.S.**

El valor final del contrato resultará al calcular el porcentaje de participación que ofertó y se le aprobó a EL CONTRATISTA sobre la tarifa que **SPN S.A.S.** comercialmente definió para cada uno de los envíos que EL CONTRATISTA recolectó, entregó y/o gestionó. No obstante, el valor del contrato se estima en la suma **CIENTO SIETE MILLONES SETECIENTOS VEINTIOCHO**

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

**MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO DE PESOS M/CTE. (\$107.728.575)**, incluidos todos los costos directos e indirectos a que haya lugar.

<b>PRESUPUESTO OFICIAL EN COP</b>
<b>\$107.728.575</b>

Se aclara que este presupuesto estimativo y necesario para elaborar el presupuesto o para efectos fiscales; pero el valor real del contrato que genera obligaciones mutuas sólo se determinará cuando se ejecute el servicio.


**Parágrafo Primero.** PROCENTAJE DE PARTICIPACIÓN FIJO. EL CONTRATISTA acepta que no habrá lugar a ningún tipo de reajuste de los porcentajes unitarios de la propuesta en caso de que antes o después del perfeccionamiento del contrato se haya modificado o se modifique por cualquier razón el valor de cualquiera de los elementos incluidos en la propuesta, en atención a que la contratación y remuneración se realiza bajo la modalidad de porcentaje de participación sobre la tarifa de cada envío sin fórmula de reajuste y, por tanto, no habrá modificación de precios por cambio de año, variaciones de los precios de los insumos, o por cualquier otra razón o motivo que pueda en un momento dado incidir o afectar el precio o valor del presente contrato.

En consecuencia, los porcentajes unitarios regirán durante toda la vigencia del contrato, y EL CONTRATISTA se abstendrá, en los términos de la presente cláusula, de presentar a **SPN S.A.S.** cualquier reclamación o solicitar modificaciones en los porcentajes unitarios.

**Parágrafo Segundo:** CONCEPTOS COMPRENDIDOS EN EL VALOR DEL CONTRATO. El valor total del contrato incluye todos los costos directos e indirectos necesarios para la oportuna y satisfactoria ejecución de los servicios objeto del contrato por parte de EL CONTRATISTA, tales como personal, materiales, recursos técnicos, medios magnéticos, papelería, copias, transporte, administración, seguros, imprevistos, utilidad e impuestos directos e indirectos. Cualquier costo, impuesto o gasto adicional que se genere por la celebración o ejecución del presente contrato será asumido exclusivamente por EL CONTRATISTA.

**Parágrafo Tercero:** MAYORES CANTIDADES DE SERVICIO. EL CONTRATISTA está obligado a ejecutar las mayores cantidades de servicios que resulten necesarias para el cumplimiento del objeto contractual, a los mismos precios contenidos en la oferta económica presentada con su propuesta. En cualquier caso, la ejecución de mayores cantidades de servicios requiere de la autorización previa, expresa y escrita de **SPN S.A.S.** Las autorizaciones mencionadas deben realizarse por el medio escrito. Las mayores cantidades de servicio realizadas sin las autorizaciones previas, expresas y escritas a las que se hizo referencia anteriormente, no serán reconocidas ni pagadas por **SPN S.A.S.** y correrán por cuenta y riesgo de EL CONTRATISTA.

**Parágrafo Cuarto.** En caso de presentarse servicios no previstos en la oferta y que sean necesarios para el cumplimiento del objeto, **SPN S.A.S.** solicitará la cotización que sea necesaria para establecer el valor de estos.

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

El presupuesto estimado para la prestación del servicio en los **03** departamentos en el presente proceso de contratación constituye un valor hasta por la suma **CIENTO SIETE MILLONES SETECIENTOS VEINTIOCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO DE PESOS M/CTE. (\$107.728.575)**, incluidos todos los costos directos e indirectos a que haya lugar.

El valor para adjudicar será hasta por un valor estimado indeterminado reflejado en la tabla, en todo caso solo se determinará el valor final del contrato por los servicios realmente prestados y aprobados por **SPN S.A.S.** de conformidad con las fórmulas establecidas.

Vigencia 2024:

<b>PRESUPUESTO OFICIAL EN PESOS COLOMBIANOS</b>
<b>\$107.728.575</b>

## 10. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

**SPN S.A.S.** determinará la oferta más favorable teniendo en cuenta las normas aplicables a cada modalidad de selección de EL CONTRATISTA, en la presente modalidad la oferta más favorable corresponde a aquella que una vez verificados y cumplidos los requisitos habilitantes jurídicos, técnicos y financieros, se evalué el ofrecimiento más favorable para **SPN S.A.S.**, el cual se determinará por la aplicación de la ponderación de la mejor relación entre calidad y precio soportados en puntajes o formulas señaladas por **SPN S.A.S.** o la ponderación de los elementos de calidad y precio que representen la mejor relación costo-beneficio.

**SPN S.A.S.** realizará la verificación de los requisitos habilitantes dentro del término señalado en el cronograma del **proceso** para la presente contratación, de acuerdo con los soportes documentales que acompañan la **PROPUESTA** presentada.


Los requisitos habilitantes miden la aptitud del proponente para participar en el proceso de contratación y están referidos a capacidad jurídica, financiera, organizacional, experiencia, ambientales, entre otras. Adicionalmente se solicitarán otros documentos que soportan el contenido de la propuesta o del proponente.

El propósito de los requisitos habilitantes es establecer unas condiciones mínimas para los proponentes, de tal manera que **SPN S.A.S.** sólo evalúe las ofertas de aquellos oferentes que están en condiciones de cumplir con el objeto del Proceso de Contratación.

**SPN S.A.S.** puede solicitar en aquellos casos en los que las condiciones particulares del objeto a contratar, lo requiera, acreditar requisitos adicionales a los contenidos en el RUP, para ser verificados directamente a través de los documentos pertinentes.

**SPN S.A.S.** se reserva la facultad de verificar toda la información presentada, para lo cual solicitará a las entidades estatales y privadas la información que considere necesaria.



 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

Los interesados en presentar propuesta deberán diligenciar la totalidad de los anexos relacionados con la prestación del servicio que hacen parte del proceso de selección, so pena de no cumplir con los requisitos solicitados en el presente documento.

El proponente para ser considerado habilitado debe cumplir con los siguientes requisitos:

REQUISITO	CUMPLIMIENTO
VERIFICACIÓN JURÍDICA	Habilitante
EXPERIENCIA	Habilitante

Por tanto, los aspectos relacionados con la verificación de las propuestas (requisitos habilitantes), no dan lugar a puntaje, pero descalifican o habilitan las propuestas para proceder o no a la calificación.

## 11.1 REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES

### 11.1.1 Autorizados para presentar Oferta

Podrán presentar Oferta las personas naturales o jurídicas, sean nacionales o extranjeras y, en todo caso, como Oferente Individual u Oferente Plural, siempre que:

- Cumplan con lo previsto en el Estudio Previo en cuanto a inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés, y políticas de anticorrupción, y,
- Cumplan con los requisitos habilitantes establecidos en el Estudio Previo.

### 11.1.2 Capacidad jurídica y representación legal


La capacidad jurídica se refiere a la aptitud para presentarse a al proceso de selección, presentar Oferta y para celebrar el futuro contrato.

Para las personas naturales, la capacidad se entenderá en los términos previstos en Los artículos 1502 y siguientes del Código Civil colombiano, mientras que, para las personas jurídicas, será Lo estipulado en los artículos 99 y siguientes del Código de Comercio colombiano, cuando se trate de Oferentes extranjeros, deberán cumplir con iguales calidades. De igual forma, para que se entienda que existe capacidad, el Oferente o un integrante de un Oferente Plural, no puede estar incurso en ninguna causal de incompatibilidad, inhabilidad o conflicto de interés.

#### A. Persona natural

Deberá acreditar la identificación del Oferente con una fotocopia de la cédula de ciudadanía (para ciudadanos colombianos), cédula de extranjería (para personas extranjeras domiciliadas en Colombia) o del pasaporte (para personas extranjeras sin domicilio en Colombia).

#### Apoderado

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

Las personas naturales extranjeras sin domicilio permanente en Colombia deberán contar con apoderado domiciliado permanentemente en Colombia, facultado para la presentación de la Oferta y para representarlas a lo largo del proceso de contratación y en la potencial suscripción del contrato. El apoderado debe estar plenamente facultado para comprometer al representado, suscribir los documentos y declaraciones exigidas, proveer la información requerida, participar en la Licitación Pública. Así mismo, deberá contar, de manera clara y expresa, con facultades amplias y suficientes para suscribir la carta de Presentación de la Oferta y, en caso de resultar adjudicatario, el contrato, para actuar, obligar, notificarse y responsabilizar al Oferente y demás actos necesarios, de acuerdo con el presente documento.

Las Ofertas podrán presentarse directamente por el Oferente Individual o a través de apoderado. Cuando se trate de Oferentes Plurales, deben actuar a través de un representante común. De contarse con un apoderado, deberá presentarse el poder, otorgado en legal forma, en el que se confiera al apoderado facultades en los términos antes indicados. El apoderado deberá estar facultado para actuar en representación de todos los integrantes del Oferente Plural.

El apoderado podrá ser una persona natural o jurídica que, en todo caso, deberá tener domicilio permanente en la República de Colombia, y deberá estar facultado para representar al Oferente y/o a todos los integrantes del Oferente Plural.

El poder deberá cumplir con lo previsto en los artículos 74 y 251 del Código General del Proceso, incluyendo, de ser el caso, su apostilla o legalización.

Carta de presentación y compromiso, firmada por el representante legal (ANEXO No 02 CARTA DE PRESENTACIÓN Y COMPROMISO).

Declaración de Origen de Fondos debidamente diligenciada.


Cuenta bancaria. Certificación de cuenta bancaria no mayor a noventa (90) días a la fecha del cierre del presente proceso, en la cual conste que el oferente sea el titular de esta.

Certificado de Antecedentes Judiciales, Fiscales, Disciplinarios y Correctivas del Representante Legal, de la Persona Jurídica y del Revisor Fiscal (si aplica), datos que serán verificados por SPN S.A.S.

Copia del Registro Único Tributario RUT.

Las personas jurídicas proponentes o miembros de un consorcio o unión temporal deberán adjuntar a su propuesta fotocopia legible del Registro Único Tributario debidamente actualizado, de conformidad con lo señalado en el Decreto 788 de 2002.

**Certificación de Parafiscales.**

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

De conformidad con lo estipulado por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003, el proponente deberá anexar la respectiva certificación en la cual se indique que se encuentra cumpliendo y/o a paz y salvo en el pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensiones y ARP-, así como de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar-, y Subsidio Familiar a que haya lugar, de sus empleados a la fecha de cierre y en los 6 meses anteriores a la misma.

La certificación deberá ser suscrita por el Revisor Fiscal cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley o por el representante legal, y en este deberá constar que se encuentra al día en dichos pagos en los seis (6) meses anteriores en un término de expedición no superior a treinta días de la fecha de presentación de la propuesta.

Cada una de las personas jurídicas, miembros de un Consorcio o Unión Temporal en forma independiente, deberán anexar esta certificación cumpliendo los requisitos antes establecidos.

El oferente deberá adjuntar la planilla única de pago del último mes, se aclara que dicha nota es condicional y el aporte de la planilla aplica para aquellos que no estén obligados a tener revisoría fiscal. A la documentación deberá anexarse copia de la tarjeta profesional, copia de la cédula de ciudadanía y el Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor fiscal con expedición no mayor a 30 días.

## **B. Persona jurídica**

### **Persona jurídica colombiana o extranjera con sucursal en Colombia**


La acreditación de la existencia, capacidad jurídica y representación legal se realiza a través del certificado de existencia y representación Legal expedido por la Cámara de Comercio o por La autoridad competente. Este certificado debe haber sido expedido como máximo un (1) mes antes de la fecha de cierre del proceso de selección.

EL certificado debe evidenciar Lo siguiente:

- I. Capacidad el objeto de la persona jurídica permite la presentación de La Oferta y la ejecución del Contrato.
- II. Constitución y duración que la persona jurídica existe y que su término de duración es igual al de la ejecución del Contrato y tres (3) años más. Si la duración de la sociedad no cumple con lo exigido, deberá presentarse un acta del órgano social competente comprometiéndose a extender la duración de la sociedad en el evento de resultar Adjudicatarios. Esta acta deberá ser anterior a la fecha de cierre del proceso de selección.

**En el caso de las sucursales, se tendrá en cuenta la duración de su matriz.**

- III. Facultades del representante Legal: el representante Legal de la persona jurídica debe tener facultades para presentar la Oferta, participar en la Licitación Pública vinculando a La sociedad y suscribir el Contrato. De existir limitaciones, deberá

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

presentarse un acta del órgano social competente, autorizando al representante legal a actuar conforme a lo indicado.

En el caso de las sucursales, de existir limitaciones, la autorización debe ser dada por el órgano social competente de la matriz.

- IV.** Cuando se trate de entidades públicas o mixtas, deberá presentarse, además, el acto de creación legal. Además del certificado debe presentarse copia del documento de identidad del representante legal.

#### **Persona jurídica extranjera sin sucursal en Colombia.**

La acreditación de la existencia, capacidad jurídica y representación legal se realiza a través del certificado expedido por la autoridad competente del país de su domicilio en el que conste la existencia y el nombre del representante legal de la persona jurídica o de La persona o personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente y sus facultades. Este certificado debe haber sido expedido como máximo dos (2) meses antes de la fecha de cierre del proceso de selección.


EL certificado debe evidenciar Lo siguiente:

1. Capacidad: el objeto de la persona jurídica permite la presentación de la Oferta y La ejecución del Contrato.
2. Constitución y duración: que la persona jurídica existe y que su término de duración es igual al de la ejecución del Contrato y tres (3) años más. Si la duración de la sociedad no cumple con Lo exigido, deberá presentarse un acta del órgano social competente comprometiéndose a extender la duración de la sociedad en el evento de resultar Adjudicatarios. Esta acta deberá ser anterior a la Fecha de Cierre.
3. Facultades del representante Legal: el representante legal de la persona jurídica debe tener facultades para presentar la Oferta, participar en La Licitación Pública vinculando a la sociedad y suscribir el Contrato. De existir limitaciones, deberá presentarse un acta del órgano social competente, autorizando al representante legal a actuar conforme a lo indicado.

Si una parte de La información solicitada no se encuentra en el certificado, o si este tipo de certificados no existen en la jurisdicción, la información deberá presentarse en un documento independiente emitido por un ejecutivo autorizado de la persona jurídica o por una autoridad competente, según sea el caso, expedido como máximo dos (2) meses antes de la fecha de cierre.

Si en la jurisdicción de incorporación no existe ninguna autoridad o entidad que certifique la totalidad de La información de existencia y representación legal, el oferente individual o integrante extranjero del oferente Plural deberá presentar una declaración juramentada de una persona con capacidad jurídica para vincularlo y representarlo en la que conste que:

- (i) No existe autoridad u organismo que certifique Lo solicitado;
- (ii) La información requerida; y,

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

(iii) La capacidad jurídica de La persona que efectúa la declaración para vincular y representar a la persona jurídica, así como de las demás personas que puedan representar y vincular a la persona jurídica, si las hay.

Además del certificado, debe presentarse copia del documento de identidad del representante legal.

Así mismo, cuando se trate de entidades públicas o mixtas, deberá presentarse, además, el acto de creación legal.

### **Apoderado**

Las personas jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia deberán contar con apoderado domiciliado permanentemente en el país, facultado para la presentación de la oferta y para representarlas a lo Largo de la Licitación Pública y en la potencial suscripción del contrato. El apoderado debe estar plenamente facultado para comprometer al representado, suscribir los documentos y declaraciones exigidas, proveer la información requerida, participar en la Licitación Pública. Así mismo, deberá contar, de manera clara y expresa, con facultades amplias y suficientes para suscribir la carta de presentación de la oferta y, en caso de resultar adjudicatario, el contrato, para actuar, obligar, notificarse y responsabilizar al oferente y demás actos necesarios, de acuerdo con el presente documento.

Cuando se trate de Oferentes Plurales, deben actuar a través de un representante común. De contarse con un apoderado, deberá presentarse el poder, otorgado en legal forma, en el que se confiera al apoderado facultades en los términos antes indicados.


EL apoderado deberá estar facultado para actuar en representación de todos los integrantes del oferente plural. EL apoderado podrá ser una persona natural o jurídica que, en todo caso, deberá tener domicilio permanente en La República de Colombia, y deberá estar facultado para representar al oferente y/o a todos los integrantes del Oferente Plural. El poder deberá cumplir con lo previsto en Los artículos 74 y 251 del Código General del Proceso, incluyendo, de ser el caso, su apostilla o Legalización.

Carta de presentación y compromiso, firmada por el representante legal (ANEXO No 02 CARTA DE PRESENTACIÓN Y COMPROMISO).

La carta de presentación y compromiso debe ser firmada por el representante legal de la persona jurídica, o por el representante del Consorcio o Unión Temporal conformado, según sea el caso. La cual deberá ser diligenciada de manera obligatoria por el representante legal o apoderado debidamente constituido, evento en el cual se debe anexar el poder autenticado donde se especifique si se otorga poder para presentar la oferta, o para presentar ésta, participar en todo el proceso de selección y suscribir el contrato en caso de resultar seleccionado.

Fotocopia legible de la cédula del representante legal.

Declaración de Origen de Fondos debidamente diligenciada. (ANEXO No 03 DECLARACION DE FONDOS)

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

Cuenta bancaria. Certificación de cuenta bancaria no mayor a noventa (90) días a la fecha del cierre del presente proceso, en la cual conste que el oferente sea el titular de esta.

Certificado de Antecedentes Judiciales, Fiscales, Disciplinarios y Correctivas del Representante Legal, de la Persona Jurídica y del Revisor Fiscal (si aplica), datos que serán verificados por SPN S.A.S.

#### **Copia del Registro Único Tributario RUT.**

Las personas jurídicas proponentes o miembros de un consorcio o unión temporal deberán adjuntar a su propuesta fotocopia legible del Registro Único Tributario debidamente actualizado, de conformidad con lo señalado en el Decreto 788 de 2002.

#### **Certificación de Parafiscales.**

De conformidad con lo estipulado por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003, el proponente deberá anexar la respectiva certificación en la cual se indique que se encuentra cumpliendo y/o a paz y salvo en el pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensiones y ARP-, así como de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar-, y Subsidio Familiar a que haya lugar, de sus empleados a la fecha de cierre y en los 6 meses anteriores a la misma.

La certificación deberá ser suscrita por el Revisor Fiscal cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley o por el representante legal, y en este deberá constar que se encuentra al día en dichos pagos en los seis (6) meses anteriores en un término de expedición no superior a treinta días de la fecha de presentación de la propuesta.


Cada una de las personas jurídicas, miembros de un Consorcio o Unión Temporal en forma independiente, deberán anexar esta certificación cumpliendo los requisitos antes establecidos.

El oferente deberá adjuntar la planilla única de pago del último mes, se aclara que dicha nota es condicional y el aporte de la planilla aplica para aquellos que no estén obligados a tener revisoría fiscal. A la documentación deberá anexarse copia de la tarjeta profesional, copia de la cédula de ciudadanía y el Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor fiscal con expedición no mayor a tres (3) meses a la fecha de cierre de presentación de la propuesta.

#### **Consorcios y/o Uniones Temporales**

En el evento de participación conjunta, el Consorcio o Unión Temporal debe conformarse de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993 y/o sus decretos reglamentarios, lo cual acreditarán con el documento de constitución que contendrá como mínimo:



 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

- Expresar si la participación es a título de Consorcio o Unión Temporal.
- La identificación clara y detallada de cada uno de sus integrantes o miembros.
- La designación de la persona que para todos los efectos legales tendrá la representación legal del Consorcio o la Unión Temporal, quien será el único canal de comunicación con SPN S.A.S. Cualquier modificación en este sentido, deberá ser notificada por escrito a SPN S.A.S.
- Las reglas básicas que regulen las relaciones de sus integrantes y su responsabilidad.
- Indicar la duración del Consorcio o de la Unión Temporal, que deberá ser como mínimo por el lapso comprendido entre el cierre de la Licitación y la liquidación del contrato, y dos años más.
- En el evento de conformarse Unión Temporal o Consorcio, además deberá indicar, los términos y extensión de la participación en la propuesta y en la ejecución del contrato, el porcentaje de participación de cada miembro del proponente plural, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de SPN S.A.S.

#### **Certificación de Composición de Socios o Accionistas.**

El proponente deberá allegar un certificado suscrito por el representante legal en el que se relacione los socios y o accionistas o asociados que tengan directa o indirectamente en el capital social, aporte o participación. La certificación debe tener fecha de expedición no superior a treinta días del cierre del presente proceso. De cada accionista se debe incluir: Nombre o razón social, identificación y porcentaje de participación.

Como anexo a la certificación el proponente deberá allegar el número o números de acta donde estén registrados los socios de la persona jurídica ante la Cámara de Comercio. SPN S.A.S. se reserva el derecho de realizar las verificaciones correspondientes.

Si la verificación da como resultado **NO CUMPLE**, la propuesta no quedará habilitada.

### **11. CONDICIONES TÉCNICAS HABILITANTES**

La propuesta deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas habilitantes:


#### **Experiencia del Proponente:**

Para efectos de acreditar la experiencia el proponente deberá presentar hasta dos certificaciones de contratos, que los mismos dichos contratos deben haber sido ejecutados a la fecha de cierre de la presente invitación y deberán sumar mínimo el cien por ciento (100%) del presupuesto oficial para el departamento al que se presente.

### **12. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Todo requisito subsanado dentro de la verificación de requisitos habilitantes no podrá ser acreditado para efectos de puntuación.

Para la presente evaluación se tendrán en cuenta lo siguientes criterios:

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

#### 14.1. FACTOR ECONÓMICO

FACTOR	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Factor Económico	Porcentaje de participación	10
	<b>Subtotal</b>	<b>10</b>

#### PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS.

**SPN S.A.S.** para la verificación de ofertas económicas tendrá en cuenta los **PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS**, una oferta será artificialmente baja cuando, a criterio de **SPN S.A.S.**, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución del contrato, de acuerdo con la información recogida durante la etapa de planeación y particularmente durante el Estudio del Sector.<sup>1</sup>


Cuando el comité asesor y evaluador de **SPN S.A.S.** de la propuesta determine que la propuesta de precios es artificialmente baja, será **RECHAZADA**.

FACTOR	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE MÁXIMO DE PARTICIPACIÓN EN LA TARIFA (TARIFA TECHO)
Envío Entregado	Envío entregado a destinatario que cuenta con liquidación y digitalización de prueba de entrega en el Software SIPOST	25,00% sobre la tarifa de venta del envío
Envío No entregado	Envío en devolución a remitente por cualquiera de las causales definitivas (no incluye cerrados, saldos ni fuerza mayor) que cuenta con liquidación y digitalización en el Software SIPOST	20,00% sobre la tarifa de venta del envío
Envío recolectado	Envío recogido en punto de origen (cliente, aliado, expendio, punto de venta y/o similar) que ha sido preadmitido o admitido (si aplica) en el sistema de en el Software SIPOST	20,00% sobre la tarifa de venta del envío

Nota: Se aclara que el porcentaje de participación que se menciona en el presente estudio previo se calculará sobre la tarifa que SPN S.A.S. cobra al impositor del envío, ya sea persona natural, punto de venta, aliado, cliente corporativo, etc.

Ejemplo.

<sup>1</sup> Guía Colombia Compra Eficiente

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

OFERENTE	FACTOR	% MÁXIMO DE PARTICIPACIÓN EN LA TARIFA (TARIFA TECHO) SPN S.A.S.	% DE PARTICIPACIÓN OFERTADO POR EL PROPONENTE
PROPUESTA 1	Envío Entregado	25,00%	24,90%
	Envío No entregado	20,00%	18,10%
	Envío recolectado	20,00%	19,10%
PROPUESTA 2	Envío Entregado	25,00%	25,00%
	Envío No entregado	20,00%	18,20%
	Envío recolectado	20,00%	17,10%

De la tabla anterior se concluye que la propuesta 2 es la más favorable para **SPN S.A.S.**

El contratista por medio escrito deberá indicar el porcentaje de participación para cada departamento, estos porcentajes en ningún caso podrán superar las tarifas techo definidas en el siguiente cuadro:

PRESUPUESTO OF. EN COP	PRESUPUESTO OF. EN COP
Envío Entregado	25% sobre la tarifa de venta del envío
Envío no Entregado (Devolución)	20% sobre la tarifa de venta del envío
Envío Recolectado	20% sobre la tarifa de venta del envío


**Nota:** Se aclara que el porcentaje de participación que se menciona en el presente estudio previo se calculará sobre la tarifa que **SPN S.A.S.** cobra al impositor del envío, ya sea persona natural, punto de venta, aliado, cliente corporativo, etc.

Ejemplo:

TARIFA COBRADA POR SPN S.A.S. AL IMPOSITOR	FACTOR	% DE PARTICIPACIÓN OFERTADO POR EL PROPONENTE	TARIFA A PAGAR POR PARTE DE SPN S.A.S.
\$ 7.500	Envío Entregado	24,90%	\$ 1.867,50
	Envío No entregado	18,10%	\$ 1.357,50
	Envío recolectado	19,10%	\$ 1.432,50

El oferente deberá presentar su oferta económica en medio físico.

**Nota:** para el caso de los servicios de mensajería expresa masiva, **SPN S.A.S.** dentro del presente proceso cumplirá lo indicado en el artículo 7 de la Resolución CRC 6577 de 2022.

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

### 13. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de un (1) mes y/o hasta el agotamiento de los recursos, lo que primero ocurra, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, aprobación de las pólizas solicitadas y suscripción de acta de inicio.

### 14. LUGAR DE EJECUCIÓN

**Regional EJE CAFETERO, que comprende de los siguientes departamentos:**

ITEM	DEPARTAMENTO
1	CALDAS
2	QUINDIO
3	RISARALDA
4	MUNICIPIOS NORTE DEL VALLE

### 15. ANÁLISIS DE RIESGOS

De conformidad con el Acuerdo 003 de 2023 por la cual se reglamentan los procesos de Selección y Contratación de **SPN S.A.S.**, en el capítulo 2 Etapa Precontractual, se determinó incluir dentro del presente estudio el análisis de los riesgos y garantías, para lo cual se identificaron riesgos precontractuales, contractuales y pos-contractuales, su tratamiento, forma de mitigarlos y asignación, tal y como se presenta en el **ANEXO No 13 MATRIZ 1 - RIESGOS TRANSPORTE**, que hace parte integral del estudio previo, en el cual se detallan los riesgos administrativo, jurídicos y legales, financieros, económicos, técnicos y de fuerza mayor.


### 16. MATRIZ DE RIESGOS

Los riesgos administrativos, jurídicos y legales, financieros, económicos, técnicos y de fuerza mayor. Se describen mediante el ANEXO No 10 Matriz 1 – Riesgos Transporte\_2022

### 17. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

#### 18.1 ANÁLISIS DE MERCADO

**SPN S.A.S.** para el presente proceso desde la Vicepresidencia de Operaciones realizó el pasado 24 de noviembre de 2023 mediante correo electrónico, solicitud a más de 250 empresas de transporte a nivel nacional, esto con la finalidad de que realizaran la presentación de ofertas y así poder analizar a fondo el mercado e identificar la viabilidad de las tarifas techo definidas, sin embargo, teniendo en cuenta que solo se recibió una oferta, se decidió utilizar adicionalmente como herramienta el comportamiento del volumen de envíos por servicio y un análisis comparativo del costo actual de transporte para determinar el porcentaje más favorable para SPN S.A.S. y atractivo para posibles oferentes.

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

## 18.2 ANÁLISIS DEL SECTOR.

**SPN S.A.S.** entiende que una parte fundamental de la integración nacional e internacional y el incremento de la competitividad colombiana es el sector transporte. Es por este motivo que se viene evidenciando una transformación dentro de este proceso, marcada e impulsada por el crecimiento de la población urbana y rural. Las cambiantes relaciones de producción, circulación y distribución configuran un baluarte de la economía nacional. La globalización de mercados, el acelerado avance tecnológico y los nuevos esquemas de organización de la producción, configuran una economía que requiere renovaciones fundamentales en las organizaciones tendientes a la innovación tecnológica de productos y servicios y de la revalorización del talento humano vinculado a la permanente mejora de la productividad y competitividad empresarial.

Pese a la importancia para el sector logístico del transporte, los costos de carga terrestre en Colombia y la competitividad de este subsector siguen viéndose afectados debido a la ausencia de una adecuada infraestructura vial: falta de autopistas, derrumbes frecuentes que retrasan los recorridos y vías en mal estado que provocan accidentes o daños a los vehículos afectados. De acuerdo con el secretario de la Asociación Colombiana de Camioneros, Juan Carlos Bobadilla, "Colombia tiene un gran atraso en las vías principales, secundarias y terciarias. Se presentan derrumbes, lo que genera retraso en los recorridos".


Pese a ello, la venta de vehículos terrestres de carga presentó un crecimiento del 17,5% entre enero y mayo de 2022, durante este periodo, se comercializaron 13.348 vehículos de carga en el país.

Según Mintransporte para lo que fue el año 2022, se han movilizado más de 55,2 millones de toneladas de carga por las vías del país, lo que representa un incremento del 19,6% frente al mismo período de 2021.

**SPN S.A.S.** entiende que para que Colombia mejore su competitividad es necesario hacer énfasis en la optimización de los tiempos y costos de la movilización de carga en toda la cadena logística. Para lograr esta mejora es necesario tener presente el transporte multimodal, ya que este permite el traslado de las mercancías de manera más eficiente y eficaz para el comercio nacional e internacional.

El transporte multimodal se presta para el movimiento de mercancías de manera más eficiente al utilizar conjuntamente la infraestructura aérea, terrestre, ferroviaria y naviera, facilitando también la gestión comercial. El desempeño logístico del país ha mejorado en los últimos años, como lo indican los datos más recientes del Índice de Desempeño Logístico del Banco Mundial: para 2018, Colombia ascendió 36 posiciones, pasando del puesto 94 al 58, con un valor de 2,94, teniendo en cuenta que desde 2010 este es el valor más alto.

Los retos de Colombia para materializar la competitividad en términos de transporte están enmarcados especialmente en incentivar el plan estratégico de 2020 para la promoción y el desarrollo de infraestructuras logísticas especializadas (ILE); optimizar la infraestructura de transporte intermodal, portuaria y logística de la región; y mejorar en la integración entre las entidades que participan en el comercio exterior para agilizar la gestión comercial

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

integrando los sistemas de información, y así adecuar la normatividad para evitar excesos en los costos del país.

Colombia concentra el movimiento de carga por el modo carretero y presenta costos de transporte elevados por el limitado aprovechamiento del transporte férreo, fluvial, aéreo y cabotaje; por lo tanto, para lograr una óptima reducción de costos es preciso crear un modelo de transporte donde se integren todos los sistemas existentes actualmente en el país, logrando llegar a todas las áreas a nivel nacional, a un menor costo y en tiempos pertinentes.

Sin duda, impulsar los demás sistemas de transporte de carga a nivel nacional, tal como lo proyecta el DNP, no es una tarea sencilla, pero es uno de los principales factores para incentivar el crecimiento del comercio internacional, el desarrollo económico y la competitividad del país, más con los rápidos avances de la globalización.

### 18.3 ANÁLISIS DE LA DEMANDA


**SPN S.A.S.** ha hecho uso del análisis del volumen de los envíos que actualmente está movilizandando por cada servicio, esto con la finalidad de realizar un estimado de la demanda de productos a entregar y recolectar, actualmente se estima la cifra entre 750 mil a 1 millón de envíos mensuales, esto de acuerdo con el comportamiento de los últimos 6 meses.

## 18. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

La supervisión será a cargo del Gerente **Regional Eje Cafetero** de Servicios Postales Nacionales S.A.S quien haga sus veces y/o quien el Ordenador del Gasto designe, de conformidad al Manual de Supervisión e Interventoría de la empresa., para el efecto se deberá notificar a EL CONTRATISTA su designación. Así mismo, el supervisor del contrato podrá designar como supervisores de apoyo al, Profesional Nacional de Transporte, Profesionales de Transporte o Distribución de **SPN S.A.S.** Así como aquellos profesionales de otras áreas de **SPN S.A.S.** encargados de supervisar la correcta ejecución en temas ambientales, riesgos y seguridad postal. En consecuencia, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Suscribir la correspondiente Acta de Inicio y Finalización y demás inherentes a la ejecución del contrato, si hubiere lugar a ello.
2. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con las obligaciones descritas en el presente contrato.
3. Requerir a EL CONTRATISTA sobre el cumplimiento y obligaciones en los términos estipulados en el contrato, y efectuar el seguimiento de la ejecución de este.
4. Informar a **SPN S.A.S.**, respecto de las demoras o incumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA, así como a la Secretaría General de **SPN S.A.S.**
5. Recibir la correspondencia de EL CONTRATISTA, y hacer las observaciones que estime convenientes.
6. Solicitar la suscripción de contratos adicionales, prórrogas o modificatorios, previa la debida y detallada sustentación y conveniencia para EL CONTRATISTA.
7. En caso de que se presenten situaciones que requieran conceptos jurídicos especializados, de los cuales no tenga el suficiente conocimiento, así lo hará saber a la Secretaría General de **SPN S.A.S.**, con miras a lograr la mejor decisión para las partes.
8. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con lo indicado en su propuesta y respecto a la calidad de los servicios contratados y aplicar los descuentos en la facturación por Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS pactados entre las partes, y su aplicación de acuerdo con los porcentajes y fórmulas establecidas.
9. Estudiar las situaciones particulares que se presenten



 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

en desarrollo del contrato, conceptuar sobre su desarrollo general y los requerimientos para su mejor ejecución, manteniendo siempre el equilibrio contractual. 10. Certificar respecto al cumplimiento de EL CONTRATISTA. Dicha certificación se constituye en requisito previo para el pago que deba realizar **SPN S.A.S.** 11. Solicitar la liquidación del contrato cuando finalice su ejecución adjuntando los soportes correspondientes, 12. Las demás inherentes a la función desempeñada y contempladas en el manual de supervisión de **SPN S.A.S.**

## 19. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Se reitera que este es un modelo no atado a frecuencias fijas ni consumo de presupuesto garantizado, sino a un mínimo estimado y máximo indeterminado pero determinable, el costo total y la eficiencia del gasto estará directamente ligada a la fluctuación de la oferta y la demanda de los servicios que presta **SPN S.A.S.** como operador postal oficial de Colombia.

La presente contratación está amparada presupuestalmente así:

- Para la vigencia 2024 se cuenta con Certificado de Disponibilidad Presupuestal XXX del XX de XXXXX por la suma de **CIENTO SIETE MILLONES SETECIENTOS VEINTIOCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE. (\$107.728.575).**

## 20. FORMA DE PAGO

**Para la vigencia fiscal 2024:**


El valor del contrato se pagará hasta por la suma de **CIENTO SIETE MILLONES SETECIENTOS VEINTIOCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE. (\$107.728.575),** incluidos todos los costos directos e indirectos a que haya lugar

PRESUPUESTO OFICIAL EN COP
<b>\$107.728.575</b>

**Nota:** Se aclara que el porcentaje de participación que se menciona en el presente estudio previo se calculará sobre la tarifa que **SPN S.A.S.** cobra al impositor del envío, ya sea persona natural, punto de venta, aliado, cliente corporativo, etc.

Ejemplo:


TARIFA COBRADA POR SPN S.A.S. AL IMPOSITOR	FACTOR	% DE PARTICIPACIÓN OFERTADO POR EL PROPONENTE	TARIFA A PAGAR POR PARTE DE SPN S.A.S.
\$ 7.500	Envío Entregado	24,90%	\$ 1.867,50
	Envío No entregado	18,10%	\$ 1.357,50
	Envío recolectado	19,10%	\$ 1.432,50

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

**SPN S.A.S.** durante el mes vencido realizará el pago de los envíos (recolectados, entregados y/o devueltos) que cumplan con las condiciones definidas en la oferta presentada por EL CONTRATISTA, de acuerdo con el porcentaje de participación sobre la tarifa, descrito por este su oferta económica y que cumplan con los criterios técnicos de calidad y servicio establecidos en el presente estudio previo, tomando como referencia los porcentajes de participación presentados en la propuesta, previa entrega de los siguientes documentos:

La factura respectiva debe estar sujeta a la conciliación enviada previamente por el personal designado de SPN y el proveedor, aprobado posteriormente por el supervisor del contrato, atendiendo los siguientes soportes:

1. Se debe a llegar a SPN S.A.S. un archivo digital con la relación de los envíos efectivamente entregados y recolectados, según formato que defina SPN S.A.S., quien mediante la torre de control validará la información suministrada en el sistema, el pago será reconocido por las recolecciones, entregas y devoluciones efectivamente realizadas, liquidadas y digitalizadas, que cumplan con los parámetros definidos en esta invitación.
2. Certificación física de la Conciliación de los envíos gestionados respecto a los transferidos, junto con los anexos que soportan la operatividad, suscrita por el personal designado por SPN en la respectiva regional y el proveedor de servicios de transportes.
3. Certificación de prestación del servicio a satisfacción expedida por el(los) profesional(es) de apoyo a la supervisión designado(s) mediante escrito por SPN S.A.S.
4. Certificación de prestación del servicio a satisfacción expedida por el supervisor del Contrato.
5. Certificación expedida por el Revisor Fiscal o Representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de salarios realizados a la cuenta de nómina de cada uno de los trabajadores, así como del pago a los terceros que este contrate para la ejecución del contrato y que tengan relación directa con el servicio prestado a SPN.
6. Certificación expedida por el Revisor Fiscal o Representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, adjuntando el soporte resumen de pago de la planilla única PILA de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002.
7. Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a noventa (90) días.
8. Certificado de antecedentes disciplinarios del Revisor Fiscal emitido por la Junta Central de contadores, con fecha de expedición no mayor a noventa (90) días.
9. Certificado y Control de Ejecución.
10. Informe de supervisión.

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

Una vez validada toda la información por parte del supervisor y el contratista, éste último deberá expedir factura electrónica de venta y remitirla al correo [radicacion.facturaelectronica@4-72.com.co](mailto:radicacion.facturaelectronica@4-72.com.co) para su aceptación.

Sin perjuicio de lo anterior, el supervisor podrá:

Verificar que hayan sido cancelados oportunamente los salarios correspondientes para el periodo facturado, recargos por trabajo suplementario de acuerdo con las planillas de turnos y prestaciones sociales en los meses que corresponda a todas y cada una de las personas con que tenga vínculo laboral con la empresa contratista, en cumplimiento del objeto contractual.


**PARÁGRAFO PRIMERO** - Los pagos serán efectuados a los sesenta (60) días siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de **SPN S.A.S.** - Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá D.C, se harán mediante transferencia bancaria, realizando consignaciones en las cuentas que posea el contratista en una entidad financiera, de acuerdo con la información suministrada por el mismo, en el momento de la suscripción del contrato y estarán sujetos a los recursos disponibles en Tesorería.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Para efectos de aprobación y radicación de las facturas correspondientes al último mes de ejecución, se requiere que el contratista gestione una vez finalizada la ejecución del contrato lo siguiente:

1. Paz y salvo expedido por la Regional donde indique que no se tienen pendientes de recolección, liquidación y digitalización de envíos, así como tampoco existen envíos pendientes de cierre final a la fecha de finalización del contrato. Al igual que el acta debidamente firmada relacionadas en el punto 31.2.2. para poder expedir el paz y salvo.
2. Acta de devolución de elementos y documentos entregados para el desarrollo de la ejecución del contrato que cuente con la imagen corporativa de **SPN S.A.S.** con la respectiva evidencia fotográfica.
3. Certificado expedido por la Regional Norte y su Profesional de transporte donde indique que se prestó la totalidad de los valores agregados (cualquier tipo de servicio solicitado) según lo presentado en su propuesta con la cual fue adjudicado el contrato.
4. Paz y salvo expedido por la Regional donde certifique que no tiene PQR's, SICIT y CUN pendientes de respuesta a la fecha de finalización del contrato.

Una vez sea validada y aceptada la documentación por parte del supervisor del contrato se **el contratista deberá expedir factura electrónica de venta y remitirla al correo [radicacion.facturaelectronica@4-72.com.co](mailto:radicacion.facturaelectronica@4-72.com.co) para su aceptación**, de esta manera los pagos serán efectuados a los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la suscripción del acta de liquidación del contrato.

**Requisitos para el pago:** La aceptación de la facturación por los servicios prestados se efectuará siempre y cuando EL CONTRATISTA haya ejecutado la entrega/gestión de las imposiciones o cargues realizados durante el mes calendario, para lo cual se tomarán el

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

número de imposiciones cargadas con corte al 25 del mes y sobre estas se hará una excepción del 10%. El saldo de imposiciones o cargues pendientes de liquidación y digitalización, EL CONTRATISTA se obliga a presentarlos sin pendientes para el siguiente ciclo de facturación.

En el evento que en el siguiente ciclo de facturación EL CONTRATISTA presente imposiciones o cargues pendientes de liquidar y digitalizar del mes anterior, no se dará curso a la facturación.


Se entiende como gestión la entrega/gestión, liquidación y digitalización de los envíos, la no entrega de los envíos deberá corresponder a una de las causales de devolución definidas por **SPN S.A.S.** las cuales deberán estar soportadas y podrán ser objeto de validación y verificación por **SPN S.A.S.** para poder ser catalogado o definido como una gestión efectiva al envío.

## 21. OBLIGACIONES DE LAS PARTES


### OBLIGACIONES GENERALES 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 de entrega, 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 entregas y recolecciones en los tiempos acordados previamente con **SPN S.A.S.**
2. Constituir dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la firma del contrato las garantías exigidas para el mismo, en caso de no cumplirlo, acepta de manera expresa el desistimiento de su propuesta y **SPN S.A.S.** podrá si así lo considera adjudicar el respectivo contrato al segundo proponente en la lista.
3. Cumplir el contrato teniendo en cuenta lo señalado en el estudio previo, la invitación pública, las adendas, los avisos, la propuesta que se surtieron en desarrollo del proceso de selección.
4. Liquidar y digitalizar la totalidad de los envíos que le han sido asignados para gestión, así como realizar las recolecciones que le sean solicitadas dentro de los tiempos establecidos por **SPN S.A.S.**
5. 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 en la asunción de sus obligaciones para con el personal que disponga para la prestación del servicio objeto del contrato.
6. Allegar dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma del acta de inicio, el reglamento interno de trabajo vigente.
7. El CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a las obligaciones referidas a SARLAFT en lo que tiene relación con el Reglamento Interno de Trabajo y las sanciones que debe aplicar para estos efectos.


	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

8. 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.
9. EL CONTRATISTA se obliga a asistir a las capacitaciones que sean programadas por **SPN S.A.S.** y cumplir con los procedimientos y protocolos propios del sistema de gestión de calidad de **SPN S.A.S.**, 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 **SPN S.A.S.** 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.
10. EL CONTRATISTA deberá validar con **SPN S.A.S.**, que el personal en proceso de selección no tenga reporte de novedades por no cumplimiento a los procedimientos en la prestación del servicio, como lo estipula el Numeral 8 del Estudio Previo.
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. Velar por el pago oportuno de los salarios y prestaciones del personal, así como los honorarios de aquellos que no tenga vinculación laboral que este a cargo de EL CONTRATISTA.
13. Contratar el personal mínimo requerido en las condiciones de la invitación, estudio previo y anexos, para lo cual y en lo que respecta al coordinador este deberá hacer los controles y reportes diarios que solicite el supervisor.
14. Cumplir con todas las disposiciones legales que estén en vigencia o que en adelante se dicten sobre el servicio de correos, contrabando postal, cambio de itinerarios y demás normatividad aplicable.
15. Ejecutar las labores propias del contrato, guardando las condiciones normales de presentación personal, lo cual contribuyen a reflejar una buena imagen de la Empresa.
16. EL CONTRATISTA deberá realizar el registro y pago del impuesto de publicidad exterior ante la autoridad competente en el municipio donde opere de acuerdo con las regulaciones locales; no serán aceptados certificados nacionales, salvo que estén debidamente avalados por escrito por la autoridad local competente donde presten servicio los vehículos que tengan la obligación contractual de portar la imagen corporativa.
17. EL CONTRATISTA se obliga aceptar las condiciones de vigilancia, control e inspección implementadas por el supervisor.
18. 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.
19. Dar cumplimiento a las acciones establecidas en el numeral "Especificaciones Ambientales" de los anexos técnicos y lineamientos ambientales determinados por **SPN S.A.S.** en la ejecución del contrato, sin costo adicional para **SPN S.A.S.**
20. 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 S.A.S.** en consecuencia de los incumplimientos o actuaciones de EL CONTRATISTA, y que le sean impuestas por una autoridad administrativa, judicial o un cliente o un particular con funciones públicas.
21. El CONTRATISTA autoriza sea descontado el valor afectado, en la factura de cobro que se emita por la prestación del servicio, ocasionado por averías, pérdidas, expoliación, daño y/o hurto.

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020


22. Cumplir con los requisitos normativos establecidos por las autoridades de tránsito y transporte, y demás autoridades competentes.
23. 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.
24. Asumir el costo de los peajes y el pago de las tarifas de los parqueaderos en caso de requerirse.
25. 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 **SPN S.A.S.**, derivados de la celebración, ejecución y liquidación de este 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.
26. 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 las facturas correspondientes a los servicios prestados en el mes.
27. 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 a través de certificado de parafiscales expedido por el Revisor Fiscal del mes en que radica la factura.
28. Certificar mensualmente los pagos de salarios y/o honorarios realizados a la cuenta de cada uno de sus trabajadores, contratistas y en general a cualquier persona natural o jurídica que preste servicios en el marco de la ejecución del objeto contractual, a través del Revisor Fiscal y/o Representante Legal.
29. 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.
30. 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 **SPN S.A.S.** 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.
31. El personal de EL CONTRATISTA vinculado para la ejecución del contrato debe contar con elementos de seguridad, carné y uniforme de acuerdo con lo descrito en el presente estudio previo, incluyendo una denominación de "CONTRATISTA" que deberá ubicarse conforme al **ANEXO No 12 CARNÉ CONTRATISTAS** y deberán portar completos durante toda la ejecución del contrato, acorde con el clima de la Regional.
32. EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con los tiempos de entrega, liquidación, digitalización, recolección, horarios de ingreso de personal, dotación y cualquier otra actividad requeridos por **SPN S.A.S.** y socializados en el periodo previo al inicio de la operación que tenga relación directa con la ejecución del objeto del contrato.
33. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio -ANS establecidos en el presente Estudio Previo que se deben cumplir junto con los parámetros que se dan a lo largo de la estipulación del presente contrato.
34. Recibir y entregar los despachos de correo, objetos y piezas postales en general, sacas que contienen el correo y demás envíos directamente en las oficinas de **SPN S.A.S.**,




 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

dentro del tiempo señalado y socializado 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.

35. Realizar la entrega al centro operativo el mismo día de la recepción y recolección de los envíos, mediante cambio de custodia debidamente diligenciado.
36. Garantizar la seguridad y buen trato de los envíos que se encuentren bajo su custodia evitando incurrir en expoliaciones, averías y pérdidas de estos.
37. El CONTRATISTA no podrá enviar a lista de correo aquellos objetos y piezas postales sin el previo consentimiento del profesional de distribución, una vez realizada la verificación de este.
38. Devolver a **SPN S.A.S.** 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.
39. Prestar los servicios adicionales o complementarios que SPN S.A.S. le solicite para el normal funcionamiento del proceso operativo siempre y cuando estos guarden relación con la actividad comercial de EL CONTRATISTA.
40. Informar de manera inmediata acerca de cualquier anomalía que se presente en la operación, tales como: a. faltantes o sobrante de envíos. b. Muestras de expoliación o avería. c. Todas las demás novedades que atenten con las condiciones del envío.
41. Responder a **SPN S.A.S.** previa investigación, por los envíos que sufran algún tipo de avería, pérdida, expoliación o hurto, siempre y cuando se presenten al momento de estar bajo custodia de EL CONTRATISTA.
42. En caso de pérdida, expoliación, incumplimiento de tiempos de entrega, avería o hurto de piezas postales bajo custodia y responsabilidad de EL CONTRATISTA, éste autoriza deducir de los pagos realizados por **SPN S.A.S.** 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 S.A.S.** queda autorizada para deducir de los pagos que deba efectuar a EL CONTRATISTA las sumas que haya debido pagar a clientes por causa de indemnizaciones o demandas presentadas por incumplimiento de las obligaciones contractuales de parte de EL CONTRATISTA.
43. Atender cualquier reclamo realizado por los clientes de **SPN S.A.S.** en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.
44. 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.
45. Efectuar devolución de los envíos con su respectivo adhesivo de devolución debidamente diligenciado y con las observaciones a que haya lugar.
46. 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 con lo establecido por **SPN S.A.S.** dentro de sus protocolos de distribución.
47. Adelantar el debido diligenciamiento de los formatos y documentos establecidos por **SPN S.A.S.**, para efectos de garantizar el correcto cambio de custodia de los envíos entre cada uno de los subprocesos que intervienen en la operación.
48. Atender en forma inmediata los requerimientos que **SPN S.A.S.** solicite por intermedio del supervisor del contrato en relación con el cumplimiento de este.
49. En caso de que **SPN S.A.S.** haga entrega de elementos requeridos para el desarrollo del contrato EL CONTRATISTA deberá restituirlos a **SPN S.A.S.** en el mismo estado en que le fueron entregados una vez culminado la ejecución de este.

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

50. Devolver al término del contrato el material, los objetos y piezas postales y los demás documentos que estuvieren en su poder en razón a la prestación objeto del contrato de transporte.
51. EL CONTRATISTA deberá permitir y colaborar con la práctica de las visitas del supervisor del contrato y de cualquier revisión que hiciera **SPN S.A.S.** a través de los funcionarios delegados para tales efectos, sin que ello afecte o modifique la autonomía técnica y directiva de EL CONTRATISTA en la ejecución del suministro materia del presente contrato.
52. Abstenerse de vender, enajenar o reutilizar las estampillas postales que les fueran encomendadas para entrega en puntos de venta, expendios o aliados comerciales de **SPN S.A.S.**
53. EL CONTRATISTA deberá realizar los controles de calidad que se requieran sobre la gestión realizada, teniendo en cuenta las especificaciones y los procedimientos establecidos por **SPN S.A.S.** para la prestación del servicio.
54. EL CONTRATISTA deberá contar con los recursos necesarios para gestionar el correo en todos los municipios y no podrá negarse a prestar el servicio.
55. EL CONTRATISTA debe cumplir con los valores agregados relacionados en la oferta, conforme a los criterios técnicos establecidos y requerimientos realizados por **SPN S.A.S.**
56. EL CONTRATISTA no podrá hacer uso de las instalaciones de **SPN S.A.S.** para fines particulares o de 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 S.A.S.**
57. Utilizar los espacios de **SPN S.A.S.** como parqueadero de vehículos o motocicletas.
58. EL CONTRATISTA deberá tener en cuenta que en los últimos quince (15) días de ejecución del contrato se desarrollará el proceso de empalme con el 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.
59. EL CONTRATISTA deberá abstenerse de generar actos de maltrato verbal o físico a los trabajadores de **SPN S.A.S.** o sus colaboradores en forma directa o a través de correos electrónicos o redes sociales, y que afecten estos comportamientos la imagen de la compañía y la integridad física y moral de los trabajadores de **SPN S.A.S.** En el mismo sentido EL CONTRATISTA deberá notificar de manera inmediata, cualquier acto de maltrato verbal o físico por parte de funcionarios o colaboradores de **SPN S.A.S.** hacia el personal de EL CONTRATISTA.
60. EL CONTRATISTA deberá responder en un tiempo máximo de cinco (5) días calendario a los requerimientos solicitados por **SPN S.A.S.** asociados a PQRs recibidas.
61. 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 a EL CONTRATISTA para que realice las actividades o ajustes solicitados.
62. Administrar correctamente y con estándares de calidad y seguridad la gestión de recaudo y pago contra entrega, liberando a **SPN S.A.S.** de cualquier responsabilidad y asegurando que los pagos lleguen a destino. Para tal efecto EL CONTRATISTA deberá

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

estar en capacidad y disposición de usar los dispositivos y aplicaciones propias, requeridas que **SPN S.A.S.** le suministre para el recaudo y pago contra entrega.

63. EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con los procedimientos y protocolos operativos definidos por **SPN S.A.S.**, sus ajustes y los que se llegaren a generar, al inicio y durante la ejecución.
64. Las demás que se desprendan de la normal ejecución del presente contrato o por disposiciones legales o normativas que resulten durante la vigencia del contrato.
65. Cumplir con la prestación del servicio ofertado durante la ejecución del contrato.

## OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Pagar a EL CONTRATISTA el valor del contrato dentro del término y condiciones pactadas, previa certificación de cumplimiento expedida por el supervisor de este.
2. Supervisar que EL CONTRATISTA cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
3. Suministrar de manera oportuna a EL 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.


## 22. 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 directamente del cumplimiento.

## 23. 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.S.** por parte **DEL 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.


	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

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.S.**, 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.S.**, 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.S.**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.**, 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.S.**, 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.S.** dicha conservación. El contratista podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.** En cualquier caso, el contratista comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES** 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 esta, 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.

## 24. DESCUENTOS POR NIVELES DE SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES.

**SPN S.A.S.** en búsqueda de fortalecer sus objetivos operativos y su estrategia empresarial, define los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), como los términos y parámetros generales, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos para la entrega de productos o servicios a los usuarios internos y externos, con los cuales se medirá la oportunidad del servicio. Así mismo el cumplimiento óptimo del servicio o bien contratado está ligado directamente con la calidad, oportunidad y satisfacción del cliente interno y externo. El acuerdo de nivel de servicio debe garantizar que tanto los clientes como los proveedores

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

de servicios comprendan la naturaleza exacta del servicio y la calidad con que este se debe prestar.

Conforme a los requerimientos descritos a continuación, **SPN S.A.S.** 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 los tiempos de entrega requeridos, cumplir con los tiempos de liquidación, digitalización, clasificación y/o recolección según las condiciones acá descritas por **SPN S.A.S.**, además cumplir con el suministro y uso de la aplicación para liquidación y digitalización de envíos en tiempo real y cualquier otra actividad que tenga relación directa con la ejecución del objeto del contrato.

La comunicación de no cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio se hará de manera formal proveniente del personal designado por **SPN S.A.S.** los cuales se incluirán en los informes de supervisión con copia a Dirección Nacional Financiera para proceder a realizar los descuentos respectivos. Lo anterior de conformidad con el procedimiento establecido por **SPN S.A.S.**

A continuación, se relacionan cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) que se deben cumplir, así como también la descripción de los porcentajes que se aplicarán durante la ejecución del contrato:


## 25.1 DILIGENCIAMIENTO Y CALIDAD DE LA INFORMACION DE PLANILLAS DE RECOLECCIÓN

No cumplir con los tiempos de recolección o no contar con el soporte de visita de recolección de acuerdo con lo establecido en el presente documento para este fin, o cuando la información no sea veraz, conforme a los requerimientos de recolección de puntos (clientes corporativos, puntos de venta, expendios, aliados comerciales, etc.) solicitados por **SPN S.A.S.**, se hará un descuento en su factura, hasta del diez por ciento (10%) sobre el valor mensual del municipio que incumplió.

<b>Cantidad Incumplimiento por mes</b>	<b>% Descuento sobre el valor mensual de la facturación del municipio que incumplió</b>
1	Hasta el 5%
2	Entre el 5,1% al 7%
3 en adelante	Entre el 7,1% al 10%

En caso de que EL CONTRATISTA 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 por escrito formal e inmediatamente al profesional de transporte de la regional correspondiente y al jefe nacional de transporte.

## 25.2 DILIGENCIAMIENTO DE PRUEBAS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

No diligenciar correctamente la prueba de entrega o el sticker de devolución 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 S.A.S.**, se hará un descuento (indicado en el cuadro) de la factura mensual por cada municipio afectado.

<b>Cantidad de incumplimientos en el diligenciamiento</b>	<b>% Descuento sobre el valor mensual de la factura del municipio que incumplió</b>
1 a 10	Hasta el 0,3%
11 a 50	Entre el 0,4% y el 0,6%
51 a 100	Entre el 0,6% y el 7%
101 a 150	Entre el 0,8% y el 1%
151 a 200	Entre el 1,1% y el 1,3%
201 a 250	Entre el 1,4% y el 1,6%
251 a 300	Entre el 1,7% y el 1,8%
301 en adelante	Entre el 1,9% y el 2%

EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que los clientes de **SPN S.A.S.** pueden requerir una gestión especial de entrega, (entrega con huella, con acuse de recibo, con más de una firma, etc....) caso en el cual EL CONTRATISTA tendrá la obligación de realizar la gestión bajo estos parámetros y proporcionar los elementos necesarios a su personal para garantizar la entrega o devolución dentro de los mismos, sin que ello genere costos adicionales a **SPN S.A.S.**


Adicionalmente, en caso de reclamo por parte de un usuario remitente o destinatario, EL CONTRATISTA autoriza que se realice en la factura que se encuentre en trámite el descuento de los valores que **SPN S.A.S.** deba reconocer al cliente; así mismo autoriza la afectación de su póliza cuando se compruebe una novedad de envío hurtado, perdido, averiado y/o expoliado, de acuerdo con lo que corresponda.

**SPN S.A.S.** 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. o por norma que la modifique, adicione o derogue.”***

- 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.



	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

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

***“(...) 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.

### **25.3 DEVOLUCIONES IMPROCEDENTES**

**SPN S.A.S.**, en sus controles y procesos internos puede revisar hasta el 100% de los envíos en custodia de EL CONTRATISTA y generar los controles de calidad necesarios para validar las gestiones realizadas a los objetos y piezas 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 reglas determinadas para la no entrega del objeto postal, paquete, documento y/o envío, se hará un descuento en su factura mensual de hasta el cinco por ciento (5%) por cada municipio afectado, tomando los correctivos necesarios, quedando facultada para ejecutar la terminación del contrato como última medida correctiva ante la reiteración del incumplimiento o iniciar las acciones legales correspondientes.

Las causales de la no entrega 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.

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

- **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 no fue posible realizar la entrega del envío.

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).

La siguiente causal aplica únicamente para los servicios autorizados por **SPN S.A.S.**:

- **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).


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 S.A.S.** indique (entre 1 y 3 días hábiles), en donde se deberá emitir una certificación por parte de EL CONTRATISTA sobre el resultado de esta, adjuntando las evidencias que soporten y respalden la gestión realizada.

En caso de no recibir respuesta o de que la misma no sea satisfactoria o insuficiente a juicio de **SPN S.A.S.**, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud de validación o control de calidad y en el evento de que el control de calidad haya sido solicitado como consecuencia de la reclamación de un cliente, **SPN S.A.S.** dará por entendido que EL CONTRATISTA acepta el motivo de la queja y procederá conforme a lo definido para trámites de indemnización y respuesta al usuario descontando los valores que se deban pagar directamente de la facturación mensual.

#### **25.4 TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQR TRASLADADAS AL CONTRATISTA POR SPN S.A.S.**

EL CONTRATISTA deberá responder como máximo en tres (3) días calendario todas las solicitudes relacionadas con PQRs, so pena de incurrir en los descuentos indicados en la siguiente tabla:

<b>INDICADOR:</b> # de PQR contestadas oportuna y satisfactoriamente en el mes evaluado / # de PQRs trasladadas al contratista en el mes evaluado.  <b>META: DISMINUCIÓN MENSUAL DE PQR.</b>	<b>PENALIZACIÓN</b> Se aplica sobre el valor total de la facturación mensual del mes evaluado
MAYOR O IGUAL A 99%	0,00%

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

MAYOR O IGUAL A 95% Y MENOR A 99%	Hasta el 0,15%
MAYOR O IGUAL A 90% Y MENOR A 95%	Entre el 0,16% al 0,30%
MAYOR O IGUAL A 85% Y MENOR A 90%	Entre el 0,31% al 0,50%
MAYOR O IGUAL A 80% Y MENOR A 85%	Entre el 0,51% al 0,70%
MAYOR O IGUAL A 75% Y MENOR A 80%	Entre el 0,71% al 0,90%
MAYOR O IGUAL A 70% Y MENOR A 75%	Entre el 0,91% al 1,1%
MAYOR O IGUAL A 65% Y MENOR A 70%	Entre el 1,2% al 1,5%
MENOR A 65%	Entre el 1,6% al 2,00%

En el evento de no recibir respuesta dentro del plazo antes mencionado, se darán como aceptadas las PQRs y se procederá de conformidad. Sobre estos tiempos EL CONTRATISTA no podrá solicitar la ampliación del plazo.

Condiciones que debe tener EL CONTRATISTA al momento de dar respuesta a la PQR trasladada:


- CALIDAD. Entiéndase por calidad el documento soporte o información que proporciona el proveedor, para concluir una respuesta.
- SOPORTE: Prueba de entrega (todos los campos debidamente diligenciados), denuncia en caso de hurto o constancia por pérdida en tal caso, o SI OPERACIONES CONTEMPLA MANEJAR CON LOS PROVEEDORES control de calidad diligenciado.

**Nota:** Los profesionales de cada regional deberán informar los ANS que consideran se debe aplicar a EL CONTRATISTA al equipo de supervisión de la vicepresidencia de operaciones, la ratificación de estos, definición de los porcentajes para cada ANS y conciliación de estos estará a cargo del profesional de transporte quien deberá remitir los valores definitivos a la jefatura de transporte y supervisión del contrato.

## 25. INCUMPLIMIENTO GRAVE DEL CONTRATISTA.

Cuando se presente un posible incumplimiento grave parcial o total del contrato o reiterado en ANS, atribuible a EL CONTRATISTA respecto de cualquiera de las obligaciones de este, **SPN S.A.S.**, deberá adelantar el siguiente procedimiento para declarar dicho incumplimiento:

- Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA, según conste en informes elaborados por la Supervisión, **SPN S.A.S.** lo citará a él y al GARANTE, mediante comunicación que por escrito se remitirá al domicilio de EL CONTRATISTA y del GARANTE, a una audiencia para debatir lo ocurrido. **SPN S.A.S.**, fijará la fecha para realizar la audiencia, como mínimo al quinto día hábil siguiente a la fecha de recepción de la comunicación de citación a audiencia a EL CONTRATISTA y al GARANTE. En la citación, se hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan y por ello deberá indicar los presuntos incumplimientos contractuales atribuibles a EL CONTRATISTA, acompañado del informe de la supervisión en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que


 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

podrían derivarse para EL CONTRATISTA, de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia que deberá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

- B. En desarrollo de la audiencia, la Dirección Nacional de Contratación de **SPN S.A.S.**, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicará los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos a EL CONTRATISTA, enunciará las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal de EL CONTRATISTA o a quien lo represente y al GARANTE, para que ejerzan su derecho de defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por **SPN S.A.S.**
- C. Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios probatorios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que **SPN S.A.S.** mediante decisión contractual motivada que constara por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se archivará la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a favor de **SPN S.A.S.** y a cargo de EL CONTRATISTA y/o EL GARANTE, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. La respectiva decisión, se informará mediante comunicación escrita que se remitirá al domicilio de EL CONTRATISTA y del GARANTE. EL CONTRATISTA y el GARANTE, podrán presentar por escrito solicitud de reconsideración ante **SPN S.A.S.**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. Si declarado este, ni EL CONTRATISTA, ni EL GARANTE, presentan el escrito de reconsideración o lo hacen en forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procede para su posterior cobro. La decisión sobre el escrito de reconsideración, si se presenta, será resuelta por **SPN S.A.S.** por escrito, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción y remitida al CONTRATISTA y al GARANTE. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrario, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicará por escrito a los interesados y se archivará la actuación contractual.

En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, la Dirección Nacional de Contratación, podrá suspender la audiencia cuando el oficio o petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. **SPN S.A.S.** podrá ordenar el archivo de la actuación contractual en cualquier momento, si se prueba la cesación de situación de incumplimiento que dio lugar a este procedimiento.

## 27. ANEXOS

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN INVITACION DIRECTA</b>	<b>Código:</b> PR-CT-001-FR-002
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Actualización:</b> Enero / 2024
		<b>Emisión:</b> Julio / 2020

Se adjuntan los siguientes anexos que hacen parte integral del siguiente documento:

- ANEXO No 01 FORMATO DE CARTA DE PRESENTACION Y COMPROMISO
- ANEXO OFERTA ECONOMICA

## 28. FIRMAS

**ORIGINAL FIRMADO**

**Manuel Fernando Garcia Ferro**  
Vicepresidente de Operaciones  
Solicitante