Línea técnica para la contratación de servicios postales, correo electrónico certificado, envío de correspondencia y administración de centros de correspondencia

Septiembre 2023

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL
BOGOTÁ

Colección Instrumentos Técnicos

Línea técnica para la contratación de servicios postales, correo electrónico certificado, envío de correspondencia y administración de centros de correspondencia

Subdirección del Sistema Distrital de Archivos

Bogotá, D.C. Septiembre - 2023

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ

Publicación digital
© Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Cualquier reproducción debe ser previa y expresamente autorizada.
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá / Calle 6B # 5-75 / PBX 601 381 30 00 ext. 4113
https://archivobogota.secretariageneral.gov.co
Primera edición: Bogotá D.C., 2023

Coordinador general
Álvaro Arias Cruz

Equipo de trabajo
Julio Alberto Parra Acosta, Ana Judith Cuervo Rubio , Ana Lucía Contreras Aguirre, Jersson Fernando Cendales Herrera, Julieth Marcela Sánchez Cardona, Karol Yolima Merchán Parra, Nancy Angélica Rodríguez Marín, Wendy Belén González Sanabria

Colaboradores
Carlos Manuel Galván Vega, Mónica Yaneth Cortés

Diseñador gráfico
Hugo Germán Santander Posada

Corrector de estilo
Bernardo Vasco Bustos

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Claudia López Hernández
Alcaldesa Mayor de Bogotá D.C.

María Clemencia Pérez Uribe
Secretaria General

Patricia Rincón Mazo
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional

Álvaro Arias Cruz
Director Distrital de Archivo de Bogotá

Julio Alberto Parra Acosta
Subdirector del Sistema Distrital de Archivos

Contenido

1. Objetivo **7**

2. Competencia de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá **7**

3. Alcance **7**

4. Consideraciones previas **8**

5. Aspectos técnicos específicos **9**

6. Especificaciones técnicas **10**

6.1. Servicios postales 10

6.1.1. Acuerdos de niveles de servicio postal 11

6.2. Servicio de e-mail o correo electrónico certificado 12

6.3. Servicio administración de centros de correspondencia 15

6.3.1. Acuerdos de niveles de servicio de los centros de correspondencia 16

7. Equipo de trabajo **17**

ANEXOS **17**

Anexo 1. Referente normativo y técnico 17

Servicios postales 18

Correo electrónico certificado 19

Correspondencia y administración de centros de correspondencia 20

Anexo 2. Definiciones 21

1. Objetivo

Proporcionar a las entidades y organismos distritales, especialmente a los directivos responsables de la gestión documental, una línea orientadora para la formulación de los componentes técnicos de los estudios y documentos previos que soportan la contratación de los servicios postales, correo electrónico certificado y envío de correspondencia, así como la administración de centros de correspondencia y servicio de motorizados, que permita estandarizar las pautas y requisitos comunes emanados del marco normativo y técnico aplicable.

2. Competencia de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá

De conformidad con lo establecido en los numerales 1 y 2 del artículo 25 del Decreto 140 de 2021, le corresponde a la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, como Archivo General de Bogotá:

1. Liderar y promover el cumplimiento de la política de gestión documental y administración de archivos en el Distrito, en su calidad de rector y coordinador del Sistema Distrital de Archivos, de acuerdo con los lineamientos que establezca el Archivo General de la Nación, de conformidad con las disposiciones Legales vigentes.
2. Elaborar y divulgar los lineamientos para el ejercicio de la función archivística en las entidades y organismos del orden distrital y entidades privadas que cumplen funciones públicas; así como proponer la formulación de las políticas de gestión documental distrital.

Lo anterior, en consonancia con lo establecido en los artículos 2.8.2.1.5 y 2.8.2.1.6 del Decreto Nacional 1080 de 2015, "por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura, y en los que se dispone que los Archivos Generales son una instancia de articulación del Sistema Nacional de Archivos en el nivel territorial con la función principal de coordinar y desarrollar la política archivística, de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Nación, así como promover la organización y el fortalecimiento de los archivos del orden territorial correspondiente, para garantizar la eficacia de la gestión archivística del Estado y la conservación del patrimonio documental. De igual manera, apoyar e impulsar los archivos privados que revistan especial importancia cultural, científica o histórica para el ente territorial, y brindar asistencia técnica a los archivos de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas de su correspondiente jurisdicción.

3. Alcance

La Dirección Distrital de Archivo de Bogotá pone a disposición esta línea técnica como un instrumento orientador. A través de esta, las entidades y organismos distritales pueden encontrar la ruta de acción que deben seguir los equipos interdisciplinarios de trabajo encargados de

la formulación de la ficha y características técnicas mínimas que deben contener los documentos y estudios previos para la definición de servicios postales, correo electrónico certificado, envío de correspondencia y administración de centros de correspondencia, o para el desarrollo de proyectos que se pretendan adelantar de forma directa.

De igual forma, se busca que las entidades y organismos distritales manejen un lenguaje común, y tengan elementos claros que permitan la construcción de fichas técnicas integrales, permitiendo que la información contenida en los documentos y estudios previos estén de acuerdo con lo señalado en el marco normativo y cubran las necesidades propias y particulares de cada una.

4. Consideraciones previas

Para la prestación de los servicios postales, correo electrónico certificado y administración de centros de correspondencia, y las actividades derivadas tanto para la planeación de su contratación, así como su ejecución, es indispensable que se aseguren, entre otros, los siguientes aspectos:

a. Incluir los proyectos referentes a la contratación de servicios de esta línea específica en el Plan Institucional de Archivos – PINAR-, articulado con el Plan Anual de Adquisiciones – PAA- asegurando un efectivo control de los recursos financieros para su ejecución.

b. Realizar la planeación de los servicios objeto de contratación, de acuerdo con los procedimientos de la entidad, y articulados con el Programa de Gestión Documental en lo relacionado con el proceso de gestión y trámite, a efectos de que se logre el desarrollo de las actividades de forma armonizada y coherente.

c. Asegurar que todos los documentos recibidos, gestionados y generados como productos de la ejecución del proceso contractual, tales como guías, pruebas de entrega, certificados de envío físicos y electrónicos estén incorporados, clasificados y organizados de acuerdo con el Cuadro de Clasificación Documental – CCD- y la Tabla de Retención Documental –TRD- de la entidad, los cuales hacen parte de sus expedientes documentales.

Es responsabilidad del proveedor contar con las pruebas de entrega, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

d. Establecer las condiciones técnicas en las que la entidad recibe los certificados o pruebas de entrega de las comunicaciones oficiales, de tal manera que se garantice el acceso y consulta a través del tiempo, de conformidad con las actividades y estrategias establecidas en su Plan de Conservación Documental y Plan de Preservación Digital a largo plazo.

e. Definir el formato, medio, especificaciones técnicas, periodicidad y soportes que debe implementar el proveedor para la digitalización de los certificados o pruebas de entrega.

f. Revisar y definir las condiciones de entrega de los soportes documentales e informes resultantes del proceso de ejecución de los servicios objeto de contratación, teniendo en cuenta las reglas, principios y procedimientos establecidos por la entidad.

g. Verificar que la administración de la correspondencia debe estar funcionalmente incluida en el Sistema Electrónico de Gestión Documental y Archivos –SEGDA-, y la infraestructura de los proveedores de los servicios de correspondencia interoperen con el mismo.

h. Considerar las acciones tendientes para que el Sistema Electrónico de Gestión Documental y Archivos – SEGDA- implementado en la entidad se encuentre armonizado con la herramienta del proveedor de servicios postales, a fin de garantizar que en la conformación de los expedientes se mantengan las características de autenticidad, integralidad y disponibilidad de los documentos.

i. Establecer dentro de las obligaciones del contratista la observancia plena de los siguientes principios: a) Secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales b) Respeto a la intimidad de los usuarios c) Igualdad de trato a los usuarios de los servicios postales y d) Neutralidad y confidencialidad del servicio que se presta.

j. Implementar los protocolos y lineamientos de bioseguridad emitidos por la entidad, y aquellos de nivel nacional que apliquen para la operación de los servicios objeto de contratación.

5. Aspectos técnicos específicos

Este apartado presenta algunos elementos técnicos esenciales que orientan la formulación y presentación de los estudios y documentos previos que describen la adecuada planificación del proceso contractual.

El contenido de los estudios y documentos previos debe estar elaborado de manera coherente y articulada, a partir de las características técnicas específicas del servicio (s) a contratar. Por ello, a continuación, se listan algunas consideraciones que deben ser tenidas en cuenta en relación con los componentes contractuales:

a. Aspectos técnicos a incluir en el objeto contractual

El objeto contractual debe quedar claro y delimitado, abarcando de manera general todos los servicios que se pretenden contratar, teniendo en cuenta la terminología normalizada, que corresponda a los servicios que se requieran. Para este ítem no se recomienda estimar fechas, ni cantidades o valores exactos, puesto que se encuentra contenida en otros numerales previstos en los documentos que forman parte del estudio previo.

b. Aspectos técnicos a tener en cuenta en el alcance al objeto contractual

Busca establecer precisión de lo que se requiere contratar, brindando claridad respecto de los servicios que cobija el objeto contractual.

Es importante que en el alcance se indique desde y hasta dónde se debe cumplir con el servicio a contratar, describiendo de manera sucinta los componentes del objeto contractual, dejando explícito en qué consisten o qué comprenden.

El alcance contractual contempla los lineamientos generales de modo, lugar y tiempo para el desarrollo de los servicios objeto de contratación y componentes que se definen a partir de la necesidad específica, respondiendo de manera exclusiva a los servicios definidos en el objeto contractual.

c. Aspectos a tener en cuenta en la descripción de la necesidad

Se deben describir de manera detallada las razones por las cuales la entidad requiere la contratación del bien o servicio, identificando el problema a ser solucionado. Para ello:

- Verificar que exista consistencia y coherencia entre los servicios a contratar y las soluciones planteadas para resolver las necesidades específicas de la entidad u organismo del Distrito.
- Efectuar la revisión y registro de las necesidades existentes y específicas que justifican y soportan la contratación del servicio (s) para lograr una descripción completa de la información y entendimiento de las partes.
- Consolidar los datos y métricas relacionadas con los servicios a contratar a partir de las estadísticas, históricos y antecedentes, de tal manera que se logre obtener información que permita describir las necesidades específicas.

d. Aspectos técnicos a tener en cuenta para el clasificador de bienes y servicios

Incluir en el estudio previo los códigos del clasificador de bienes y servicios según los servicios definidos a contratar en el objeto contractual. Lo anterior de conformidad con lo señalado en la Circular Externa No. 12 del 05 de mayo de 2014 emitida por Colombia Compra Eficiente; la clasificación del proponente es un mecanismo para establecer un lenguaje común entre los partícipes del Sistema de Compras y Contratación Pública[1].

6. Especificaciones técnicas

Para la definición de las especificaciones técnicas de los servicios a contratar se deben tener en cuenta características y condiciones mínimas a considerar para cada servicio:

6.1. Servicios postales

De acuerdo con la Ley 1369 de 2009[2], a continuación se describen una serie de servicios postales, los cuales deben ser revisados y analizados por las entidades y organismos distritales para identificar y definir los servicios a contratar, según sus necesidades específicas:

1. Colombia Compra Eficiente (24 de mayo de 2020), https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/cce_circular_unica.pdf
2. Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia. Diario Oficial 47.578 ,de diciembre 30 de 2009.

Servicio	Detalle del servicio
Servicio de correo	Servicios Postales prestados por el operador postal oficial o concesionario de correo:
a. Envíos de correspondencia	Es el servicio por el cual el operador postal oficial o concesionario de correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales. Pueden ser envíos prioritarios y no prioritarios de correo.
b. Encomiendas	Servicio obligatorio para el operador postal oficial o concesionario de correo, que consiste en la recepción, clasificación, transporte y entrega no urgente de objetos postales, mercancías, paquetes o cualquier artículo de permitida circulación en el territorio nacional o internacional, con valor declarado o sin él, hasta un peso de 30 kg., conforme a lo establecido por la Unión Postal Universal.
c. Correo telegráfico	Admisión de telegramas y su transmisión mediante el operador habilitado para prestar el servicio de telegrafía, y posterior entrega a un destinatario de manera física.
d. Otros servicios de correo	Todos aquellos servicios que sean clasificados como tales por la Unión Postal Universal. Ejemplo: correo certificado, envíos masivos.
Mensajería expresa	Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
Otros servicios postales	Servicios que la Unión Postal Universal clasifique como tales.

Tabla 1.
Fuente: Ley 1369 de 2009

6.1.1. Acuerdos de niveles de servicio postal

Estipular con el tercero las condiciones mínimas frente al servicio que se pretende contratar; para tal efecto se formulan los acuerdos de niveles de servicio (ANS) que permitan asegurar la calidad de estos, en términos de:

a. **Servicio:** describir los servicios que se requieren contratar

b. **Cobertura:** definir si el servicio es a nivel urbano, regional, nacional o internacional.

c. **Tiempo de entrega:** precisar el tiempo de entrega según los servicios a contratar y su cobertura (horas, días).

d. **Forma de entrega:** determinar la forma en que se entregará la correspondencia.

e. **Recolección a domicilio:** el servicio de correo debe incluir la recolección o recepción

de la correspondencia y/o paquetes en el domicilio de cada entidad o en el lugar que indique el supervisor del contrato.

f. **Intentos de entrega:** definir cuántos intentos se realizarán para entregar, y en caso de no lograr la entrega, establecer el procedimiento que se debe llevar a cabo.

g. **Curso del envío:** todo envío de correo debe cursar con una copia del recibo de admisión o guía adherida al envío.

h. **Rastreo y seguimiento:** tener la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega, a través de un sistema electrónico.

i. **Horario:** establecer según las necesidades de la entidad u organismo distrital el horario para la prestación del servicio (s).

j. **Responsables:** identificar los roles y responsables en el proceso.

k. **Devoluciones:** establecer número de intentos de entrega y descripción de los motivos de la devolución.

l. **Prueba de entrega:** el usuario del servicio de correo requiere la prueba de entrega del envío, en el cual deben constar, como mínimo, los siguientes datos:

- Identificador único del envío (guía o prueba).
- Fecha y hora de admisión.
- Peso de envío en gramos.
- Valor del servicio.
- Nombre y dirección completa del remitente y destinatario.
- Fecha y hora de entrega y firma.

m. **Informes:** realizar el seguimiento sobre los servicios efectivamente prestados para generar el reporte que permita gestionar los pagos, así como establecer las condiciones para la generación de cualquier otro informe que se requiera.

n. **Conservación:** establecer condiciones al contratista para garantizar la conservación e integridad de los documentos en cuanto a su forma física (rasgaduras, arrugas, dobleces, pérdida de plano).

Y aquellas otras condiciones que la entidad de acuerdo a sus necesidades considere incluir y describir.

6.2. Servicio de e-mail o correo electrónico certificado

Servicio de notificación electrónica que permite el envío de comunicaciones a través de correo electrónico, y cuyo uso garantiza la integridad y trazabilidad del mensaje de datos enviado a través de un medio técnico por un emisor[3].

3. La Ley 527 de 1999 (agosto 18), constituye la base para establecer las características del servicio de e-mail o correo electrónico certificado.

Aspectos para tener en cuenta:

a. Garantizar que el servicio de correo electrónico certificado disponga de una plataforma que brinde la misma seguridad técnica y equivalencia funcional que el correo físico certificado, conservando las mismas garantías legales y valor probatorio. Todo ello con el fin de que se pueda acreditar fecha y hora de actuaciones, tales como: el envío del mensaje, su recepción y la confirmación de lectura, así como las direcciones electrónicas tanto del remitente como del destinatario, y los archivos adjuntos remitidos

b. Ofrecer un servicio eficiente, que cumpla con los estándares nacionales para la seguridad e integridad de la información administrada, de conformidad con la Ley 527 de 19994 y las disposiciones legales concordantes.

c. Teniendo en cuenta el plan de preservación digital a largo plazo adoptado en la entidad, evidenciar la articulación de las estrategias, procesos, procedimientos y acciones que aseguren la preservación a largo plazo de los documentos generados. El propósito es disponer de formatos normalizados y accesibles para las entidades y organismos distritales.

d. El proveedor debe tener a disposición los servicios de respaldo de la información para la continuidad del servicio, los cuales deben estar contemplados en el plan de continuidad del negocio e Implementar el protocolo de seguridad de la información.

e. Incluir los requisitos técnicos y funcionales que garanticen la fiabilidad, integridad, confiabilidad y disponibilidad de los e-documentos; es decir, deben definir protocolos para transferencia de datos, requerimientos de software, formatos y formularios unificados en XML u otros formatos, flujos de trabajo y demás características que la entidad considere pertinentes o requiera por su utilidad, teniendo en cuenta que tanto los email certificados como sus certificaciones deben ser integrados a los respectivos expedientes electrónicos o híbridos, según corresponda. Adicionalmente deben ser clasificados de acuerdo con el Cuadro de Clasificación Documental – CCD- y preservados, de conformidad con los tiempos establecidos en la tabla de retención documental – TRD-.

f. La definición de las condiciones y características técnicas deberán estar apoyadas por las Oficinas de Tecnologías de la Información y Comunicación, e ingenieros de sistemas que apoyen los procesos de gestión documental.

Para el servicio de correo electrónico certificado es necesario definir los estándares técnicos, describiendo como mínimo las siguientes características y condiciones:

a. Registro verificable de prueba en la generación de acuses de seguridad necesarios para cada correo electrónico certificado, a través de: acuse de recibido, acuse de entrega y acuse de lectura.

b. Garantizar como mínimo los siguientes metadatos: fecha de despacho, proveedor de servicios postales, número de guía, nombre de la persona responsable de la distribución, estado

4. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia. Diario Oficial 43.673 del 21 de agosto de 1999

de distribución, plazo de entrega, historial de eventos, causa de devolución, fecha / hora, tipo prueba de entrega, nombre de quien recibe, conforme a la "Guía SGDEA-DC – RTF 1.0", específicamente en el servicio "radicación y registro" en el requerimiento No 4.22 y 4.23; metadatos que aplican también para el correo físico.

c. Trazabilidad y auditoría en la entrega de la transacción, así como la confirmación de descarga de documentos anexos.

d. Especificar la capacidad máxima en la plataforma para el adjunto de archivos, e incluir cuál sería el procedimiento o la instrucción en el caso de que los correos electrónicos y adjuntos superen la capacidad mencionada.

e. Definir el rastreo y seguimiento en el momento de la imposición, el cual permitirá su registro y control hasta la entrega a su destino final, mediante la utilización de un identificador único.

f. Detallar los tipos de reportes que son requeridos en el consumo del servicio, permitiendo así identificar la cantidad de correos electrónicos certificados enviados, la cuenta de correo electrónico de origen y destino, fecha y hora de envío, etc., incorporando la funcionalidad de exportación de los reportes en diferentes formatos.

g. Establecer los intentos de entrega del correo electrónico certificado, indicando el procedimiento para su devolución como unidad de rezago. Se recomienda solicitar al proveedor del servicio la entrega del certificado que corresponde a la entrega no exitosa del mensaje de datos; esto se puede conocer como un acuse de devolución.

h. Garantizar la integridad y confidencialidad de un mensaje de correo electrónico, mediante la provisión de funcionalidades de cifrado simétrico y asimétrico.

i. Determinar las características específicas de los servicios relacionados con el correo electrónico certificado, en el que se detalle la cobertura, formas e intentos de entrega, seguimiento, certificación y devoluciones.

j. Validar la autenticidad de origen de la cuenta de correo electrónico desde la cual son enviados los mensajes de correo electrónico, permitiendo verificar la validez de la cuenta de correo de origen.

k. Firma digital, refiriéndose ésta a la firma de los documentos enviados o contenidos como adjuntos.

l. Determinar la fecha exacta de entrega del mensaje, haciendo uso de la fecha legal de Colombia a través del servicio de estampado cronológico aplicado al envío, recepción y apertura del mensaje de datos.

m. Capacidad de detección de adulteraciones del contenido de los correos y sus adjuntos.

6.3. Servicio administración de centros de correspondencia

El servicio de administración y manejo integral de la correspondencia interna y externa es aquel en el que se gestionan de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución[3] de las comunicaciones tanto internas como externas, de acuerdo con los lineamientos establecidos y documentados en el Programa de Gestión Documental de la entidad u organismo distrital, garantizando el cumplimiento normativo y procedimental de la gestión documental.

A continuación, se describen algunas de las actividades relacionadas con el servicio de administración centros de correspondencia:

Actividad	Descripción
1. Recepción y radicación Comunicaciones oficiales y Correspondencia de "Entrada", "Salida" e "Interna"	Contar con los procedimientos documentados y actualizados para la recepción, registro, radicación, distribución y seguimiento de las comunicaciones oficiales que se gestionan en la entidad, tanto de manera física como electrónica. Armonizar el sistema de gestión documental que utiliza cada entidad con los procedimientos, de tal manera que haya una articulación entre lo que se ejecuta diariamente por el personal operativo y administrativo de las unidades de correspondencia, y lo documentado en los procedimientos. Identificar la totalidad de canales oficiales dispuestos para la recepción de las comunicaciones oficiales, de tal manera que se garantice su registro. Identificar e ingresar al sistema de gestión documental los siguientes datos: nombre de la persona o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y anexos, entre otros, generando un número consecutivo a las comunicaciones, con la fecha y hora de recibo.
2. Clasificación de las comunicaciones oficiales	Efectuar la clasificación documental de las comunicaciones oficiales de conformidad con lo establecido en el Cuadro de Clasificación Documental y Tabla de Retención Documental para la conformación de los expedientes.
3. Distribución de comunicaciones oficiales	Diseñar y aplicar las planillas o formatos que permitan controlar y certificar la recepción, distribución y entrega de las comunicaciones oficiales por sus responsables.

La tabla sigue en la siguiente página

5. Acuerdo 060 de 2001 (30 de octubre de 2001). Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Archivo General

4. Suministro de "Recursos Humanos", "Recurso Tecnológico", "Insumos de Oficina"	El recurso humano que apoye las labores en las unidades de correspondencia debe contar con los perfiles y competencias definidas en la entidad.
	En el recurso tecnológico, establecer los mecanismos necesarios, que permitan recibir, enviar, controlar, gestionar y realizar el seguimiento oportuno sobre el trámite de las comunicaciones de carácter oficial.
	Determinar los insumos que se deben implementar en las unidades de correspondencia, y lograr establecer las necesidades específicas; aporta no solo en el desarrollo de las actividades operativas que la administración implica, sino el gestionar y garantizar la conservación y preservación de las comunicaciones oficiales, tanto en soporte físico como en soporte electrónico.
5. Controles, Informes y Reportes	Generar los informes, reportes y demás datos que se requieran al interior para la toma de decisiones administrativas, y la asignación de recursos y logro eficiente de la gestión de la unidad de correspondencia.

Tabla 2.
Fuente: Elaboración propia

6.3.1. Acuerdos de niveles de servicio de los centros de correspondencia

a. Asegurar los lineamientos y procedimientos que permitan que las unidades de correspondencia contribuyan con el programa de gestión documental, en la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación, preservación y consulta de los documentos del centro de correspondencia de manera centralizada y normalizada, con base en el marco normativo vigente.

b. Disponer de un sistema de comunicación inmediato, que permita reaccionar con oportunidad y eficacia ante las contingencias y necesidades apremiantes relacionadas con la prestación del servicio que requiera la entidad.

c. Manejar y dar buen uso de los aplicativos o herramientas que disponga la entidad para soportar el proceso de administración del centro de correspondencia.

d. Capacitar al personal asignado con relación al manejo del aplicativo (s) que disponga la entidad para el proceso de administración del Centro de Correspondencia.

7. Equipo de trabajo

De acuerdo con los servicios a contratar, se deben establecer las condiciones y requerimientos mínimos sobre el personal que se requiere.

a. Describir el perfil y la experiencia necesaria del personal requerido para realizar adecuadamente las actividades asignadas.

b. Para el caso del servicio motorizado, establecer condiciones sobre equipos y elementos requeridos para la óptima prestación del servicio (moto, equipo de comunicación, tulas, maletines, etc.), tiempos de disponibilidad y dedicación, obligaciones y requisitos legales (licencia de conducción, SOAT y demás documentación).

c. De acuerdo con los servicios a contratar y las responsabilidades por rol/perfil, según las actividades a desarrollar, se debe contemplar el personal mínimo requerido con la formación y competencias según la Resolución 0629 de 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y Ley 1409 de 2010[6], específicamente para los casos en los que se requiere un coordinador.

d. Mantener durante la ejecución el recurso humano requerido, y en caso de ausencias o retiro del personal asignado, establecer condiciones para hacer los reemplazos, evitando que se suspenda o afecte el servicio; reemplazo que se debe realizar de forma inmediata con personal del mismo perfil y experiencia.

e. Realizar cualquier cambio de personal solicitado por la entidad, cuando éste no se adapte a sus requerimientos.

f. Garantizar y verificar que el recurso humano utilizado en la ejecución del contrato cumpla con las condiciones de estudios y experiencia requeridas en el estudio previo, anexo técnico y demás documentos que formen parte integral del proceso.

ANEXOS

Anexo 1. Referente normativo y técnico

A continuación, se presentan las referencias normativas y técnicas que regulan cada uno de los servicios incluidos en la línea técnica. Las entidades y organismos distritales deben tener en cuenta que una misma norma puede regular varios servicios o ser complementarias, por lo que es su responsabilidad realizar el respectivo análisis que les permita determinar a partir de las mismas las condiciones y características técnicas de los bienes y servicios a contratar.

6. Por la cual se reglamenta el ejercicio profesional de la Archivística, se dicta el Código de Ética y otras disposiciones. Congreso de Colombia. Diario Oficial 47817 de agosto 30 de 2010

Servicios postales

- Ley 1369 de 2009 (Diciembre 30). Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia. Diario Oficial 47.578 de diciembre 30 de 2009.
- Decreto Nacional 867 de 2010 (Marzo 17). Por el cual se reglamentan las condiciones de habilitación para ser operador postal y el Registro de Operadores Postales. Presidente de la República. Diario Oficial 47.655 de marzo 18 de 2010.
- Resolución 724 de 2010 (Mayo 31), modificado por la Resolución 3271 de 2011, Por la cual se modifica la Resolución número 724 del 31 de mayo de 2010', por la cual se determinan requisitos patrimoniales y operacionales de red a los operadores postales del servicio de mensajería expresa. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Diario Oficial No. 47.757 de 1 de julio de 2010.
- Resolución 3038 de 2011 (Abril 4). Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales. Comisión de Regulación de Comunicaciones. Diario Oficial 48033 de abril 5 de 2011. 724 31 de apoyo de 2010 (modificada por la (3038 de 2011)
- Decreto 4436 de 2011 (noviembre 25). Por el cual se modifica el Decreto 867 de 2010. Presidente de la República. Diario Oficial 48264 del 25 de noviembre de 2011.
- Resolución 3271 del 2011 (diciembre 30). Por la cual se modifica la Resolución número 724 del 31 de mayo de 2010, con relación a los requisitos patrimoniales y operativos de los operadores postales del servicio de mensajería expresa. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Diario Oficial No. 48.344 de 15 de febrero de 2012.
- Resolución 3985 de 2012 (octubre 23). Por la cual se modifica la Resolución número CRC 3038 de 2011. Comisión de Regulación de Comunicaciones. Diario Oficial 48595 de 26 de octubre de 2012.
- Resolución 3986 de 2012 (octubre 23). Por la cual se modifica el parágrafo del artículo 42 de la Resolución número CRC 3038 de 2011 y el artículo 113 de la Resolución número CRC 3066 de 2011, en relación con los plazos para la aplicación del Código Único Numérico. Comisión De Regulación de Comunicaciones. Diario Oficial 48595 de octubre 26 de 2012.
- Decreto 1078 de 2015 (mayo 26). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Presidente de la República. Diario Oficial No. 49523 del 26 de mayo de 2015.
- Resolución 5050 de 2016 (noviembre 10). Por la cual de compilan las resoluciones de carácter general vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones. Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- Decreto 621 de 2020 (mayo 2). Por el cual se adiciona el artículo 2.2.8.1.12 y se modifican los artículos 2.2.8.4.4. 2.2.8.4.7, 2.2.8.4.9 del Decreto 1078 de 2015, Decreto único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para estable-

cer las reglas para el otorgamiento de la prórroga de los servicios postales de mensajería expresa y postal de pago. Presidente de la República. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- Resolución 6494 de 2022 (enero 14). Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones. Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Correo electrónico certificado

- Ley 527 de 1999 (agosto 18). Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia. Diario Oficial 43.673 del 21 de agosto de 1999.
- Ley 962 de 2005 (julio 8). Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Congreso de Colombia. Diario Oficial 45963 de julio 08 de 2005.
- Ley 1437 de 2011 (enero 18). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Congreso de Colombia. Diario Oficial 47956 de 18 de enero de 2011.
- Decreto 019 de 2012 (enero 10). Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Presidente de la República. Diario Oficial 48308 del 10 de enero de 2012.
- Guía Técnica Colombiana GTC-ISO-TR 15801:2014. Gestión de documentos. Información almacenada electrónicamente. Recomendaciones para la integridad y la fiabilidad.
- Acuerdo 003 de 2015 (febrero 17). Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos, de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012. Archivo General de la Nación.
- Circular 047 de 2020 (mayo 29). Asunto: Documento Electrónico.pdf Lineamientos técnicos para mitigar los riesgos asociados al uso documentos electrónicos en los ambientes de trabajo en casa en razón de la actual emergencia ocasionada por el COVID-19. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- Decreto 2106 de 2019 (noviembre 22). Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Presidente de la República. Diario Oficial 51145 del 22 de noviembre de 2019.

Correspondencia y administración de centros de correspondencia

- Acuerdo 060 de 2001 (30 de octubre de 2001). Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Archivo General de la Nación.
- Ley 1409 de 2010 (agosto 30). Por la cual se reglamenta el ejercicio profesional de la Archivística, se dicta el Código de Ética y otras disposiciones. Congreso de Colombia. Diario Oficial 47817 de agosto 30 de 2010.
- Directiva Presidencial 04 de 2012 (abril 3). Asunto: eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la Administración Pública. Presidente de la República.
- Circular Externa 005 de 2012 (septiembre). Asunto: Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa Cero Papel. Director General del Archivo General de la Nación.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 (octubre 17). Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Congreso de Colombia. Diario Oficial 48587 de octubre 18 de 2012.
- Decreto 2609 de 2012 (diciembre 14). Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las entidades del Estado. Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1080 de 2015. Presidente de la República. Diario Oficial 48647 del 17 de diciembre de 2012.
- Decreto 1377 de 2013 (junio 27). Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Presidente de la República. Diario Oficial 48834 del 27 de junio de 2013.
- Ley 1755 de 2015 (junio 30). Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Congreso de Colombia. Diario Oficial 49559 del 30 de junio de 2015.
- Circular N°. 002 de 2018 (junio 14). Asunto: Directrices para el manejo de los archivos por parte de los concesionarios de las entidades de la administración distrital. Directora Archivo de Bogotá – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- Decreto Legislativo 491 de 2020 (marzo 28). Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Presidente de la República. Diario Oficial 51270 del 28 de marzo de 2020.
- Circular Externa 001 de 2020 ((marzo 31). Asunto: Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales. Director General del Archivo General de la Nación.
- Circular Externa 008 de 2020 (agosto 18). Asunto: Recolección y tratamiento de datos para

dar cumplimiento a protocolos de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo del riesgo de la pandemia por el Covid-19. Diario Oficial 51410 del 18 de agosto de 2020. Superintendencia de Industria y Comercio.

Anexo 2. Definiciones

- **Acuse de recibo:** La constancia de que el envío de correspondencia fue entregado en el lugar de destino. Puede ser firmada por una persona mayor de edad que recibe el envío o con descripción del domicilio, según el caso.
- **Centro de correspondencia:** Instancia responsable del registro y control de las comunicaciones oficiales, que se generan y reciben en las entidades en el marco de sus funciones.
- **Correo:** Prestación de servicio de giros postales, así como el recibo, clasificación y entrega de envíos de correspondencia y otros objetos postales, transportados por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, debidamente autorizadas por concesión, vía superficie y/o aérea, a través de la red oficial de correos, dentro del territorio nacional e internacional.
- **Correo certificado:** Carta o paquete cuya entrega al destinatario es garantizada por el servicio de correos, que se encarga de recoger su firma. Se caracteriza por que el correo queda registrado desde el momento de ser depositado en el sistema postal hasta su recepción por parte del destinatario. Durante todo el trayecto de la correspondencia, la agencia de correos efectúa su seguimiento, permitiendo al remitente que verifique la recepción al destinatario. Todas las agencias de correo que ofrecen este servicio entregan un recibo al remitente indicando que la correspondencia será enviada por seguimiento.
- **Correo electrónico certificado:** Este servicio se asemeja al correo certificado físico y acredita en medios virtuales la fecha y hora de actuaciones tales como el envío del mensaje, su recepción y la confirmación de lectura, así como las direcciones electrónicas tanto del remitente como del destinatario y los archivos adjuntos remitidos. Inclusive, algunos de estos servicios también certifican la descarga de los archivos que se adjuntan al mensaje de correo electrónico.
- **Correo tradicional:** Abarca el grupo de servicios normales como cartas e impresos, que están relacionados con el sentido de comunicación de mensaje. Como sus contenidos pueden ser colocados en medio digital, sufren competencia tecnológica de otros medios existentes (teléfono, fax, e-mail, EDI, etc.)
- **Digitalización:** Escaneo de la prueba de entrega de los envíos que se sube a la página web para que pueda ser consultada por los clientes.
- **Encomienda:** Servicio obligatorio para el operador postal oficial o concesionario de correo, que consiste en la recepción, clasificación, transporte y entrega no urgente de objetos posta-

les, mercancías, paquetes o cualquier artículo de permitida circulación en el territorio nacional o internacional, con valor declarado o sin él, hasta un peso de 30 Kg.

- **Elemento de traslado:** Es un elemento que se utiliza para trasladar los envíos postales; puede ser una saca o contenedor. Se identifica con un marbete y regularmente se garantiza la seguridad con un precinto.
- **Envío de correspondencia:** Se entiende como cartas, tarjetas postales, facturas, extractos y recibos de toda clase, impresos, periódicos, envíos publicitarios, muestras de mercaderías, pequeños paquetes, y los demás objetos que cursen por las redes postales del servicio de correos y del servicio de mensajería expresa. Servicio por el cual el operador postal oficial o concesionario de correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales, el cual se clasifica en prioritarios y no prioritarios de correo de hasta dos (2) kilogramos
- **Envío postal:** Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario.
- **Expreso:** Servicio de entrega puerta a puerta de correspondencia y objetos en plazo extremadamente rápido y con alto valor agregado en forma de rastreo de los envíos depositados, desde el origen hasta la entrega final.
- **Guía:** Documento que incluye los datos del remitente, destinatario y del envío como tal. Dado que la guía incluye el número de identificación del envío, no es adecuado que un envío tenga sticker y guía al mismo tiempo.
- **Masivo:** Correo publicitario, volantes, campañas de mercadeo masivo, entre otros. Su alcance es nacional y el peso es hasta 250 gr.
- **Mensajería:** Servicio de transporte y reparto de cartas y paquetes, generalmente dentro de una misma población.
- **Mensajería electrónica:** Sistema de emisión y recepción de mensajes a través de dispositivos electrónicos y digitales, o de correo tradicional. Sistema de transmisión.
- **Mensajería expresa:** Requiere la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.
- **Notificación judicial:** La notificación judicial es un acto procesal mediante el cual se hace saber o se pone en conocimiento de las partes o de terceros, las decisiones adoptadas por los funcionarios respectivos, con las formalidades señaladas en la ley.
- **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, 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. Constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.
- **Redes postales:** Son el conjunto de instalaciones, equipos y demás dispositivos destinados a la prestación de los servicios postales ofrecidos al público en general de manera directa o

indirecta por los operadores de servicios postales. Hacen parte de la red postal los puntos de atención a los usuarios de servicios postales.

- **Servicio de Correo:** En Colombia, el servicio de correo es exclusivo del Operador Postal Oficial (OPO). A través de este servicio, el OPO o concesionario de correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales de hasta dos (2) Kilogramos de peso, sin guía y sin seguimiento. Este servicio se divide en:
- **Servicio de mensajería especializada masiva:** Servicio de mensajería especializada que implica la entrega de objetos postales masivos por un mismo remitente a un operador postal para ser distribuidos entre un número plural de destinatarios, no sujeto a un contrato de adhesión, y que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección y entrega personalizada de los mismos en cuanto a registro individual, recolección a domicilio, admisión, curso del envío, tiempos de entrega y prueba de entrega.
- **Servicio de mensajería expresa masiva:** Servicio que implica la entrega de objetos postales masivos por un mismo remitente a un operador postal para ser distribuidos entre un número plural de destinatarios, no sujeto a un contrato de adhesión, y que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de estos en cuanto a registro individual, recolección a domicilio, curso del envío, rapidez en la entrega, prueba de entrega y rastreo.
- **Servicio de motorizado:** Es un servicio que implica la disposición de una o más unidades motorizadas, en las instalaciones de la entidad solicitante para la recolección y distribución de correspondencia.
- **Servicios postales:** Consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.
- **Sticker:** Adhesivo que lleva una codificación de barras, con un número de identificación único.
- **Tiempo de entrega:** Corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición (D) de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario destinatario por parte del operador postal, medido en horas hasta el primer intento de entrega.
- **Usuario del servicio postal:** Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

BOGOTÁ