



## ANEXO CARACTERÍSTICAS CONDICIONES TÉCNICAS

### CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

Fiduprevisora S.A. en atención a los principios de la Función Administrativa y conforme a lo dispuesto por el acuerdo No. 001 del 2024, debe mantener y 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 y consulta de los documentos del centro de correspondencia de manera centralizada y normalizada, en este sentido la Gerencia de Gestión Documental – Centro de Recursos de Información -CRI, dependencia de Fiduprevisora adscrita a la Vicepresidencia de Desarrollo y Soporte Organizacional, administra y controla los procesos de radicación de comunicaciones oficiales y de mensajería interna y externa, desde allí se presta los servicios de recibo de comunicaciones oficiales, verificación, radicación, indexación, digitalización, y distribución de las mismas tanto a nivel de áreas de la entidad como a nivel nacional.

Para el recibo de comunicaciones oficiales en las unidades de correspondencia de la Fiduprevisora es requerido personal con perfil y experiencia en radicación, con dotación de computador, escáner e impresora térmica para la impresión de sticker será entregado por la Entidad, para llevar en este orden actividades en las oficinas de Fiduprevisora de Bogotá y Regionales a nivel nacional, este personal será el encargado de recibir las comunicaciones oficiales, la verificación, radicación, indexación, la captura y digitalización de la documentación (para el caso de documentos en físico) haciendo uso del software de gestión documental suministrado por la entidad para tal fin, posteriormente distribuir las comunicaciones a las diferentes áreas y destinatarios atendiendo los tiempos establecidos en recorridos internos y dispuestos en las condiciones del servicio.

En lo que corresponde a las actividades en la oficina Bogotá, donde se diferencia como “Nivel Central y el centro de operaciones es el Centro de Recursos de Información CRI, se cuenta con zonas definidas delimitadas en el distrito capital, zonas del perímetro de la ciudad y recorridos internos en la sede principal y subsedes, donde se distribuyen y entregan comunicaciones por medio de personal de mensajería motorizado, personal de mensajería caminantes y personal de mensajería interno, para aquellos destinos que se encuentren por fuera de las zonas mencionadas se recurrirá al servicio de envíos, este último aplica de igual manera para las oficinas regionales a nivel nacional.

En las oficinas regionales, se debe contar con radicadores de documentos en la unidad de correspondencia y con un mensajero motorizado.

Envíos a nivel nacional, teniendo en cuenta la cobertura de servicio de Fiduprevisora en todo el territorio Colombiano, se requiere el transporte de envíos de documentos, mercancías y/o paquetería, este servicio debe incluir personal in house a cargo del proveedor, el personal debe contar además con equipo de cómputo, necesario para ejecutar las actividades de recepción, verificación, empaque, despacho y seguimiento a todos los envíos que sean generados por la entidad, del almacenamiento de documentos o mercancías, cuando por el tránsito se requiera.





## 1.1 SERVICIOS CRI - Centro de Recursos de Información - Radicación de Comunicaciones Oficiales

### 1.1.1 Comunicación Externa Recibida (ER)

Se denomina “*Comunicación Externa Recibida (ER)*” a todos aquellos documentos físicos o electrónicos que ingresan por las unidades de correspondencia del Centro de Recursos de Información - CRI (ventanillas únicas de la entidad), en sobres o paquetes para las dependencias de la entidad y consorcios o negocios de FIDUPREVISORA S.A.

Inicia con la recepción de la documentación el cual ingresa por ventanilla en sobre o paquete allegado por cliente uno a uno y correo certificado, este es recibido por parte del personal de radicación y designado para tal fin quien se encargará de su verificación.

Una vez verificado se procederá con la radicación e indexación por medio del software de Gestión Documental asignado por la entidad, la digitalización de todas las hojas recibidas de cada una de las comunicaciones externas y generación e impresión del label de radicación; en el sistema de radicación se asigna al funcionario asignado de las diferentes dependencias.

Una vez identificado, asignado y radicado la comunicación se distribuirá por el personal encargado para tal fin dentro de las instalaciones de FIDUPREVISORA S.A.

Para los casos de las comunicaciones que ingresen por los correos electrónicos definidos por la Entidad deberán radicar y adjuntar los archivos en el mismo software de Gestión Documental asignado por la entidad y teniendo en cuenta las instrucciones o indicaciones definidas.

### 1.1.2 Comunicación Externa Enviada (EE)

Se denomina “*Comunicación Externa Enviada (EE)*” a aquellos documentos (comunicaciones en sobres o paquetes o gestionadas en el sistema) que generan los funcionarios de FIDUPREVISORA S.A., que requiere sean procesados y distribuidos a través del Centro de Recursos de Información - CRI.

Inicia en cada dependencia de Fiduprevisora S.A., con la emisión del documento (comunicación) que se requiere enviar fuera de la entidad por parte del funcionario responsable.

El documento debe estar identificado con número de radicado el cual es asignado por el software de Gestión Documental. El responsable de ingresar la información inicial del documento está a cargo de los funcionarios de FIDUPREVISORA S.A.

La comunicación será recepcionada por parte del personal designado por el Centro de Recursos de Información - CRI en cada uno de los recorridos internos programados o por demanda, deberá dejar constancia de la recepción por medio de una planilla con el fin de identificar la traza de la documentación.



Una vez la comunicación se encuentra en el Centro de Recursos de Información - CRI, esta deberá ser verificada en el software de Gestión Documental, una vez se valide y se disponga la documentación para distribución, este será remitido al destinatario en la dirección y ciudad destino conforme las condiciones contratadas.

Para las comunicaciones enviadas por el servicio de Mensajería nacional se deberá disponer la guía de entrega (acuse de entrega) en el software de Gestión Documental de la entidad de acuerdo con los tiempos definidos en este anexo. En el caso de las comunicaciones para ser entregadas por diligencia en calle (servicio de motorizados) se deberá disponer en el mismo gestor documental de la entidad, la evidencia de entrega del comunicado (acuse de entrega o planilla).

Es responsabilidad del Centro de Recursos de Información (CRI), administrar, monitorear, controlar y brindar de manera centralizada y normalizada la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales (Externas Recibidas, Externas Enviadas).

### 1.1.3 Memorandos Internos

Se denomina “Comunicación Interna - Memorandos” a aquellas comunicaciones generadas por cada dependencia hacia otra dependencia de Fiduprevisora S.A., son tramitadas por los funcionarios y se tramitan por el sistema o gestor documental de la Entidad, en caso que se requiera dejar prueba escrita del asunto, se enviará en forma física a la dependencia, en este último caso la comunicación será recepcionada por parte del personal designado por el CRI en cada uno de los recorridos internos programados o por demanda, deberá dejar constancia de la recepción por medio de una planilla con el fin de identificar la traza de la documentación.

### 1.1.4 Radicación y Envíos Masivos

Se denominará envíos masivos a aquellas comunicaciones que se requieren distribuir a nivel nacional o en la ciudad de Bogotá y atienden a las siguientes características:

- Comunicación con un solo cuerpo de mensaje y asunto, la cual es remitida a más de 10 destinatarios diferentes.
- Los tiempos de entrega varían respecto de los otros servicios.
- Requiere prueba de entrega por cada envío.
- Se facturan conforme el rango de documentos que contenga el requerimiento.

Estas comunicaciones deberán ser radicadas dentro del software de Gestión Documental de la entidad de forma independiente.

Inicia en cada dependencia de Fiduprevisora S.A., con la creación de la plantilla de radicación masiva y del archivo en Excel o CSV con los datos de los destinatarios, esta base de datos es creada en el Software de Gestión Documental por parte del funcionario de FIDUPREVISORA S.A.



Posteriormente se debe recoger dichas comunicaciones por parte del patinador interno en los recorridos programados o por demanda, deberá dejarse constancia del recibo y entrega de las comunicaciones masivas por medio de planilla firmada por el patinador interno y el funcionario de FIDUPREVISORA S.A. Estas comunicaciones deben ser entregadas por los funcionarios de la Entidad debidamente en sobre y marcadas con remitente y destino.

Una vez las comunicaciones masivas se encuentra en el Centro de Recursos de Información - CRI, estas deberán ser verificadas en el software de Gestión Documental asignado por la entidad y validadas contra la base de datos entregada por el área y la información que reposa en el sobre. Si no presenta novedades se deberá disponer de la documentación para distribución, remitido al destinatario en la dirección y ciudad destino conforme las condiciones contratadas. Si presenta novedades se deberá informar al área solicitante para su corrección envío de todas las comunicaciones masivas, no se recibirán parciales.

Las actividades inherentes al Centro de Recursos de Información (CRI), recepción, verificación, radicación e indexación, digitalización de las comunicaciones, entrega de los documentos al destinatario, confirmación de las devoluciones, terminan con la digitalización del acuse de recibido de la comunicación en el software de Gestión Documental asignado por la entidad y la publicación de las pruebas de entrega de los envíos a nivel nacional en la plataforma web del proveedor.

Los tiempos de entrega serán acordados entre la Entidad y el contratista de acuerdo con volumen de comunicaciones y destinos, entregados por la Entidad.

Estos envíos masivos deben contar con una tarifa preferencial, cotizar a conformidad de acuerdo con rangos establecidos. Este servicio se hará por demanda (no es un servicio fijo mensual) y de acuerdo con necesidades específicas de la entidad.

**Nota:** Para los puntos 1.1.1 al 1.1.4 el personal radicador del contratista se compromete a recibir la capacitación correspondiente del uso del software de gestión documental de la entidad y llevar un control diario de calidad sobre los campos capturados en la ventanilla, específicamente para los casos de comunicación externa recibida.

### **1.1.5 Estadísticas Volumetría - Radicación y digitalización Comunicaciones Oficiales**

Cantidad de comunicaciones oficiales radicadas al interior de la entidad de enero a diciembre del 2025:

Volumetria Radicación y digitalización						
Mes/Año	Bogotá	Hojas digitalizadas	Cartagena	Hojas digitalizadas	Barranquilla	Hojas digitalizadas
ene-25	12770	25470	575	48715	2092	21357
feb-25	13313	32280	473	16388	1499	15073
mar-25	18949	34111	796	25469	2264	25108
abr-25	16183	30032	1011	25316	2368	22961
may-25	18070	33087	1682	35911	2765	26320
jun-25	17361	42474	1151	31092	3228	7186
jul-25	22515	48411	749	26368	1394	2650
ago-25	18072	37818	681	21316	1069	1817
sep-25	20526	44466	2151	8280	936	2071
oct-25	28784	71212	3143	21058	4479	6875
nov-25	18550	41475	2754	15846	2127	3958
dic-25	16443	30789	4128	21984	1078	2006

Para los picos de radicación se adelantarán acciones operativas en conjunto con la Entidad y el contratista, sin costos adicionales para esta, con el fin de atenderlos sin que haya afectación de los niveles de acuerdo de servicio del contratista. En los casos que estos picos se puedan prever, se solicitará por parte de la Entidad personal radicador adicional al contratista, con una antelación de 1 mes, previo a la formalización mediante un otrosí.

La variación de los volúmenes (por encima o por debajo de los valores promedios registrados) y/o de modificación o eliminación de algunos de los servicios o actividades aquí descritos puede presentarse durante la ejecución del contrato. Estas variaciones serán formalizadas de manera previa con el fin que el prestador del servicio cuente con la capacidad instalada para atenderlas.

Procesos	Actividades	Producto Final
Radicación Ventanilla única	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibir Sobre / Paquete, verificar remitente y destinatario.</li> <li>➤ Realizar Apertura sobre o paquete</li> <li>➤ Ingresar al Software de Gestión Documental asignado</li> <li>➤ Registrar información del Remitente y seleccionar al Destinatario</li> <li>➤ Registrar asunto, cantidad folios, correo electrónico del remitente, guardar información, imprimir y pegar sticker en original y copia.</li> <li>➤ Asignar radicado a funcionario para trámite.</li> <li>Gestión de devoluciones y/o Re-tipificaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingreso a la bandeja de tareas del radicador.</li> <li>➤ Ingresar a la devolución realizada, revisar observaciones enviadas por el área y reasignar al área competente o devolver al usuario explicando porque se hace devolución.</li> <li>➤ Ingresar a la comunicación en estado retipificación, analizar el comunicado si corresponde a una comunicación de entrada o PQRS y asignar al área y usuario competente.</li> </ul> </li> <li>Corrección en errores de captura de información (perfil coordinador):</li> </ul>	Documento Radicado

Procesos	Actividades	Producto Final
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar el archivo Excel reportado por la auxiliar de gestión documental, enviado semanalmente, con los errores en captura de datos.</li> <li>➤ Ingresar al radicado reportado con error de captura.</li> <li>➤ Revisar comunicado anexo</li> <li>➤ Corregir error de captura o reportar que el dato capturado corresponde al enviado en el comunicado.</li> <li>➤ Enviar consolidado de la gestión al auxiliar de gestión documental con copia al coordinador de la gerencia.</li> </ul> <p>Bandejas de tareas en blanco:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresar bandeja de tareas del radicador.</li> <li>➤ Validar que la tarea ya tiene un radicado asignado y que no corresponde a una devolución o retipificación.</li> <li>➤ En caso de ser una tarea en blanco que ya tiene un radicado asignado enviar listado de tareas en blanco al coordinador del contratista.</li> <li>➤ Enviar archivo consolidado de la semana al auxiliar de gestión documental con copia al coordinador de la gerencia para su eliminación del sistema.</li> </ul>	
Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Preparar Documentación, quitar ganchos, pegantes, elementos que dañen los documentos o las guías del escáner.</li> <li>➤ Iniciar el software de digitalización, tener prendido el escáner.</li> <li>➤ Digitalizar todas las hojas en ambas caras por cada radicado.</li> <li>➤ Guardar archivo en formato .pdf con el número del radicado, en ruta disco duro.</li> <li>➤ Entregar copia al remitente (cliente externo)</li> <li>➤ Cargar la imagen al Software de Gestión Documental</li> <li>➤ Para los casos de correos electrónicos adjuntar los archivos adjuntos.</li> </ul>	Documentos digitalizados
Entrega de comunicaciones físicas radicadas en el sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Una vez radicadas las comunicaciones en el sistema SGDEA de la Entidad, entregar las comunicaciones físicas recibidas por ventanilla a cada responsable por área, en los diferentes recorridos diarios, para lo cual deberá diligenciar planilla de entrega para firma y/o contar con una tula debidamente rotulada por cada dependencia en los casos donde el responsable no se encuentre en la oficina.</li> <li>➤ En los casos donde no se entregue la información física, se deberá organizar las comunicaciones oficiales físicas recibidas por la ventanilla única, para transferencias al archivo central, de acuerdo con procedimientos establecidos por la entidad y de acuerdo con normatividad vigente</li> </ul>	Planillas diligenciadas y/o firmadas y/o Expediente organizado para transferir al archivo central

Procesos	Actividades	Producto Final
Preparar documentación para entregar en destino	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar la documentación por dependencia destino, área, consorcio, ciudad destino, regional u oficina.</li> <li>➤ Elaborar las planillas de entrega de correspondencia.</li> <li>➤ Enviar con el responsable asignado en el recorrido correspondiente.</li> <li>➤ Clasificar las comunicaciones “Externas Enviadas”, recibidas para enviar a zonas Bogotá y ciudades.</li> <li>➤ Zonificar las comunicaciones por zonas entregar con planilla a cada motorizado y mensajero caminante de zona, incluye zonas de perímetro urbano en Bogotá.</li> <li>➤ Elaborar las guías de acuerdo con la matriz destinos.</li> <li>➤ Entregar envíos y mercancías al auxiliar Logístico de la frecuencia de recogidas programadas.</li> </ul>	Documentos para entrega a destino
Archivo de gestión oficina Radicación & Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consolidar los soportes de planillas entrega correspondencia interna y externa por recorridos internos, las cuales deben contener, el nombre legible, firma fecha y hora de recibido por parte del funcionario, además el nombre legible fecha y hora de entrega por parte del responsable del recorrido.</li> <li>➤ Consolidar los soportes de planillas entrega correspondencia interna y externa en zonas por parte de motorizados y mensajeros caminantes, las cuales deben contener, el sello y nombre legibles, firma fecha y hora de recibido por parte del cliente destinatario, además el nombre legible fecha y hora de entrega por parte del responsable de la entrega en zona.</li> <li>➤ Consolidar los soportes de manifiestos de recolección de envíos y mercancías, las cuales deben contener, el nombre legible, firma fecha y hora de recibido del auxiliar Logístico, además el nombre legible fecha y hora de entrega por parte del responsable de entregar al operador Logístico.</li> <li>➤ Todos los soportes deben quedar bajo custodia de la oficina de radicación &amp; mensajería, en orden cronológico, por tipología, todos los folios legajados, dentro de carpeta en cajas y rotulados, entregar en fechas establecidas cumpliendo todos los procedimientos de gestión documental.</li> <li>➤ Consolidar los acuses de recibo de las comunicaciones enviadas por envíos y/o mercancías a nivel nacional, guardar soportes (imágenes pruebas de entrega) en rutas establecidas, con informes periódicos y la trazabilidad según el caso por cada uno de los destinos.</li> <li>➤ Una vez culminado el periodo definido por la entidad hacer organización documental de acuerdo con el procedimiento definido teniendo en cuenta la normatividad para hacer el traslado al archivo central.</li> </ul>	Soportes de entrega

Procesos	Actividades	Producto Final
Adjuntar archivos a un expediente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Abrir correo electrónico confirmando los soportes en la ruta</li> <li>➤ Validar información dejada en la ruta versus los radicados generados</li> <li>➤ Subir documentos al radicado para la conformación del expediente en el sistema de gestión de la entidad.</li> <li>➤ Enviar reporte de confirmación de finalización del proceso y novedades si existen.</li> </ul>	Reporte de confirmación
Envíos Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consolidar las comunicaciones oficiales físicas generadas por la entidad para los clientes destinatarios a nivel nacional.</li> <li>➤ Gestionar los envíos tipo mercancías - paquetería generadas por las diferentes dependencias o consorcios de la Entidad.</li> <li>➤ Asociar el número de radicado interno con el número de la guía asignada a cada uno de los envíos, documentos /o/ mercancías - paquetería.</li> <li>➤ Preparar, Ensobrar (si se requiere) y pegar guías</li> <li>➤ Generar manifiesto o relación de salida de los envíos para entregar al vehículo</li> <li>➤ Realizar seguimiento al 100 % de los envíos, reportar entregas efectivas, reportar devoluciones y las causales antes que retornen de destino a origen.</li> <li>➤ Procesar las confirmaciones de las devoluciones para continuar el proceso de entrega o devolución.</li> <li>➤ Generar informes semanales de la gestión de envíos con planes de acciones de incumplimiento a los ANS ofertados.</li> </ul>	Envíos entregados
Informes y Reportes Cierre operativo In House	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentar a diario informe de gestión del proceso de radicación de comunicaciones oficiales y envíos nacionales.</li> <li>➤ El informe debe contener la cantidad de radicaciones procesadas, externa recibida, externa enviada y memorandos, debe incluir el detalle soporte del informe, con la cantidad de radicaciones por radicador.</li> <li>➤ Informe de la gestión de mensajería por zona, por ciudad y nombre del mensajero motorizado / caminante, entregar y devoluciones por dependencia remitente.</li> <li>➤ Informe con la radicación redireccionada, la externa recibida por cliente uno a uno, por correo certificado</li> <li>➤ Informe operatividad general del proceso diario, semanal mensual.</li> <li>➤ Informe de archivo de gestión generado por tipología.</li> <li>➤ Gestión y Reporte entrega archivo de Gestión al archivo central.</li> <li>➤ Informes adicionales que se requieran, solicitadas por el supervisor del contrato, en función de las actividades del contrato.</li> </ul>	Cierre Operación

**Nota:** 1. Respecto de la radicación en ventanilla única se precisa lo siguiente:

- a. Los campos para capturar para lo relacionado con la información a registrar para cada uno de los documentos a radicar son: a) Datos remitente (nombre, apellido, dirección, teléfono fijo, celular, barrio, correo electrónico, dignatario, ciudad), tipo de persona (natural o jurídica o ente de control), tipo y # de identificación, tipo de solicitud, medio o canal de recepción (físico o electrónico), asunto. Total campos: 15.
- b. De acuerdo con los volúmenes registrados en este anexo la proporción a tomar de documentación física recibida es del 20% y por canales electrónicos del 80% esta proporción puede llegar a variar en algunos meses dependiendo de los negocios o solicitudes de derechos de petición, donde el Pareto puede presentar variación.
- c. Actualmente se tiene 3 buzones de correo por donde se recibe comunicaciones oficiales.
- d. Las Comunicaciones oficiales de entrada y salida que se reciben en el horario de atención al público (8:00 a.m. a 5:00 pm., de lunes a viernes y sábado de 8:00 am a 12 del md) por los canales presenciales y virtuales, deberán quedar radicados y registrado el mismo día, en el sistema de gestión documental asignado por Fiduprevisora, conforme a los parámetros establecidos en el Acuerdo 001 del 2024 del Archivo General de la Nación.
- e. En el horario de 5:00 pm a 6:00 pm se deberá dejar al día la operación para hacer cierre de esta.
- f. Se deberá llevar un control y reportes de las comunicaciones que llegaron después de las 5:00 p.m. para informar de manera diaria a la Entidad, estas comunicaciones deberán quedar radicadas al día hábil siguiente.
- g. Para los sábados solo se prestará servicio de radicación en Bogotá, por lo cual el personal que deberá presentarse en las instalaciones de la Entidad es únicamente radicadores y el coordinador.

2. Respecto de la Digitalización:

- a) Cada radicador debe contar con un equipo de cómputo proporcionado por el contratista, escáner y la impresora de sticker (estos dos últimos elementos los entrega la Entidad).
- b) Las especificaciones técnicas de digitalización son PDF, entre 200 a 300 dpi en blanco y negro o escala de grises con peso máximo de 300 MB

3. Respecto del label de Radicación: Etiqueta transferencia Blanca 3.5 X 8.5. Este insumo lo entrega la Entidad.

## 1.2 SERVICIOS CRI - SERVICIO DE TRANSPORTE DE DOCUMENTOS, MERCANCIAS Y PAQUETEO

El servicio de transporte documentos, mercancía, paqueteo y las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales dentro del país, deben cumplir y atender las disposiciones previstas en la ley 1369 de 2009, requisitos de habilitación resolución 4444 de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). (Requisitos patrimoniales y Operativos para la mensajería expresa), garantizando recursos tecnológicos y operacionales idóneos para la prestación del servicio.



El proponente deberá contar con un sistema de información propio por medio del cual lleve a cabo el registro de los envíos y del mismo modo permita el rastreo de estos a Fiduprevisora S.A. Dicho sistema debe contar con protocolos de seguridad y confidencialidad de la información los cuales deberán ser formalizados y aprobados por Fiduprevisora S.A.

Fiduprevisora debe contar con usuarios y contraseña de consulta de envíos en el sistema de información del proponente y la información de la entidad solo podrá ser consultada por los estos usuarios o por lo del personal del prestador del servicio que tenga relación directa con la operación de la Fiduprevisora.

El prestador del servicio deberá contar con un centro logísticos de almacenamiento en Bogotá propio o en arrendamiento para lo cual deberá aportar documentos que acrediten esta condición mediante una escritura pública o contrato de arrendamiento; además de una flota automotor para la distribución y transporte de documentos, mercancías y paquetes a lo largo del territorio nacional, la flota automotor podrá ser propia o de un tercero, en cuyo caso deberá acreditarse la relación por medio de un contrato vigente con los aliados comerciales; lo anterior entendiendo que el direccionamiento y supervisión será responsabilidad del oferente así como el cumplimiento de los acuerdos contractuales y tiempos del servicio acordados.

El personal encargado asignado para la ejecución de las labores propias de la mensajería expresa deberá encontrarse uniformado e identificado mediante un carné, lo anterior en cumplimiento de las disposiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Prestador del Servicio deberá atender las solicitudes en forma permanente y garantizar la adecuada ejecución de las actividades propias del servicio (recepción, clasificación, almacenamiento, transporte y entrega de documentos, mercancías, paqueteo a nivel nacional), garantizando a la entidad la trazabilidad y entrega oportuna de las mismas.

El prestador del servicio deberá garantizar espacios propios o arrendados que cuenten con condiciones de seguridad para la vigilancia de documentos y mercancías a través de video y con personal de seguridad; para lo cual deberá proporcionar una certificación vigente y estudio de seguridad perimetral expedido por la empresa de vigilancia que le presta el servicio. Lo anterior en caso de requerirse por parte de la entidad por envío de documentos o paquetes que requieran transito antes de su envío a nivel nacional.

La prestación del servicio deberá garantizarse a nivel nacional, atendiendo a las disposiciones de ley y las mejores prácticas del mercado.

El personal requerido para llevar cabo la labor de mensajería expresa se entiende incluido dentro del valor del servicio por lo que no se contempla dentro de lo correspondiente al Recurso Humano Mínimo.

Volumen de envíos registrado en de abril a septiembre de 2025:

Volumen mensajería últimos 6 meses año 2025						
Mensajería de 1 a 8 kilos	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Nacional	4	0	3	4	26	2
Regional (Zonal)	0	0	0	0	0	0
Urbano	4	0	0	1	0	0
Especial	0	0	0	2	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>2</b>
Paqueteo mayor a 9 kilos (incluye mobiliario)	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Nacional	26	9	0	4	7	2
Regional (Zonal)	0	0	0	0	0	0
Urbano	0	0	0	0	0	0
Especial	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
Documentos 250g	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Nacional	146	35	190	192	116	100
Regional (Zonal)	3	15	15	12	10	5
Urbano	41	54	33	13	11	26
Especial	5	0	4	2	5	6
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>104</b>	<b>242</b>	<b>219</b>	<b>142</b>	<b>137</b>

\*El peso promedio de paqueteo enviado en unidad oscila entre los cinco (5) y los doce (20) kilos.

### 1.2.1 Especificación Tipo de Destinos:

- **Urbanos:** Envíos a ciudad capital Bogotá D.C.
- **Nacionales:** Envíos ciudades Principales o capitales (incluye perímetro urbano de las ciudades principales)
- **Regional o Zonal:** Envíos a ciudades secundarias o municipios.
- **Especiales:** Se entiende como aquellos donde el destino es una población de difícil acceso por razón de orden público, veredas, fincas, corregimiento, inspecciones de policía y demás condiciones que requieran de un servicio más complejo.

Fiduprevisora entrega matriz de destinos para que puedan determinar alcance del servicio de Mensajería y define el tipo de destinos para el proceso de facturación, sin embargo, la matriz de destinos para la operación la entrega el contratista.

Se entiende por legalizada una entrega cuando la guía o prueba de entrega está disponible para consulta de la Fiduprevisora debidamente firmada o con sello de entrega del destinatario; en los casos de devolución la guía debe estar publicada con la causal de devolución registrada.

**Gestión devoluciones:** se deben realizar los 3 reintentos de entrega aplicados para causales de devolución con novedades en la entrega diferentes a dirección errada o incompleta. Después de los reintentos se debe hacer devolución del físico al remitente a más tardar al 10 día hábil a nivel nacional y/o Bogotá al 5 día hábil. La gestión de este proceso de entregase cobrará una sola vez, es decir, que las devoluciones al remitente no deben cobrarse.

### 1.2.2 Tipo de servicio:

- Mercancía entre 1 a 8 kilos, incluye paquetes, cajas, elementos de oficina como papelería, teléfonos, equipo tecnológico, documentos o sobres con documentación (no masivos). Para este tipo de servicio el empaque y embalaje lo realizará el área usuaria previa recomendaciones realizadas por el contratista, el cual revisará las condiciones de empaque, antes de su envío, para asegurar que el elemento transportado no se dañe. Igualmente, deberá hacer revisión del estado de entrega de dichos elementos y reportar novedades en caso de que existan.
- Mercancía entre 9 a 200 Kilos, incluye: paquetes, cajas, equipo tecnológico, mobiliario como: escritorios, archivadores, canecas ecológicas, sillas, divisiones oficina, kit de emergencia, entre otros elementos. Para este tipo de servicio el empaque y embalaje lo realizará el área usuaria previa recomendaciones realizadas por el contratista, el cual revisará las condiciones de empaque, antes de su envío, para asegurar que el elemento transportado no se dañe. Igualmente, deberá hacer revisión del estado de entrega de dichos elementos y reportar novedades en caso de que existan.

### 1.2.3 Servicio de diligencias en calle (Motorizados y caminante)

El prestador del servicio deberá coordinar las solicitudes de diligencia en calle con el personal asignado a la operación en los tiempos establecidos en el Niveles de Acuerdo de Servicio. Es responsabilidad del contratista asegurar este cumplimiento y la coordinación eficiente de estos recursos para cumplir en tiempos. Estas diligencias incluyen área urbana y perímetro urbano de Bogotá y regionales.

Los pagos que se deben realizar en entidades financieras se deben recibir en cheque con sello de cruce restrictivo y montos en efectivo no superior a \$500.000, previa autorización del supervisor del contrato. La frecuencia es diaria. Las no entregas efectivas deberán reportarse de manera inmediata y devolverse el mismo día al solicitante, no se podrá custodiarse de manera temporal o permanente medios de pago (tarjetas, cheques) o efectivo en las instalaciones del CRI.

#### Motorizados asignados por ciudad:

Ciudad	Motorizados	Caminantes a pie
Bogotá	4	1
Cartagena	1	0
Barranquilla	1	0

#### Volumen diligencias por ciudad:

Volumen diligencias 9 meses 2025			
Mes	Bogotá	Cartagena	Barranquilla
abril	329	49	47
mayo	149	35	39
junio	167	75	52
julio	339	117	60

agosto	334	97	42
septiembre	424	82	28
octubre	273	102	60
noviembre	248	68	66
diciembre	141	94	38

### 1.3 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS

Fiduprevisora S.A requiere la prestación de servicios con personal del contratista en sus oficinas relacionadas a continuación.

	Oficina	Ciudad	Dirección
1	Nivel Central Principal	Bogotá	Calle 72 # 10-03 Local 108 -109
2	Regional CAU	Barranquilla	Carrera 51B # 76 -136 Oficina 101
3	Regional CAU	Cartagena	Br. Manga Cr.26 N.º 28 – 45 Edificio Torre del Puerto Oficina Piso 1 Local 2

#### 1.3.1 Recurso Humano

La relación de personal que se muestra a continuación se refiere al personal requerido conforme a la operación que se adelanta actualmente. Este número de personal puede variar dependiendo del volumen a procesar, para lo cual se informará de manera oportuna al proveedor para que realice los ajustes a que haya lugar. En caso de modificarse deberá mediar un otrosí al contrato.

ROL		CANTIDAD	EXPERIENCIA	FORMACION ACADEMICA	CANTIDAD
1	Coordinador	1	Mínimo (5) años en administración de centros de correspondencia y mensajería con experiencia en manejo de personal, manejo de software de gestión documental, generación de informes y de implementación de controles en la operación.	Profesional en Administración de empresas, de Logística, Sistemas, Gestión Documental Administración o áreas afines	1
2	Mensajero Motorizado	6	Un (1) año de experiencia en labores de mensajería motorizada.	Bachiller	4 Bogotá 1 Barranquilla 1 Cartagena
3	Mensajero Caminante	1	Un (1) año de experiencia en labores de mensajería (operaciones de tesorería, distribución de correo y diligencias con gestión)	Bachiller	1 Bogotá



ROL		CANTIDAD	EXPERIENCIA	FORMACION ACADEMICA	CANTIDAD
4	Radicadores	14	Mínimo un (1) año de experiencia en radicación de comunicaciones en entidades del sector público (preferiblemente) o privado y en el manejo de software de gestión documental.	Técnico	10 Bogotá 2 Barranquilla 2 Cartagena
5	Patinador	1	Un (1) año de experiencia en labores de mensajería (operaciones de tesorería, distribución de correo y diligencias con gestión	Bachiller	1 Bogotá

El personal asignado a las instalaciones de la Entidad y motorizados deberán portar uniforme con el logo de la empresa que presta el servicio y un carné visible. Los radicadores asignados en ventanilla deberán usar camisa y corbata, si es hombre y, camisa para el caso de mujeres.

El prestador del servicio tendrá a cargo el pago de salarios y prestaciones sociales del personal a su cargo, dando estricto cumplimiento a las leyes laborales vigentes en esta materia. FIDUPREVISORA S.A. podrá solicitar, en cualquier momento, sin que le genere responsabilidad alguna, la exhibición de los documentos en los que consten los pagos por los conceptos descritos con antelación.

El Prestador del Servicio, deberá asignar los equipos de cómputo necesarios para la operación, equipo multifuncional para los servicios de reprografía que requieran para su operación, los implementos de oficina, los insumos de envíos de paquetes o documentos (tulas, precintos de seguridad, vinipel, entre otros), los elementos de protección al personal asignado a las instalaciones de la Entidad a nivel nacional, de acuerdo con el cargo y las actividades asignadas.

Será de la autonomía y responsabilidad del prestador del servicio la contratación, organización, orientación técnica y control del personal a su cargo, comprometiéndose a cumplir con las normas de convivencia dispuestas por FIDUPREVISORA S.A y las leyes que regulen lo correspondiente a salud ocupacional y seguridad industrial.

No obstante, lo anterior, en caso de requerir del personal, para el desarrollo actividades específicas que tengan relación con el objeto contractual, la FIDUPREVISORA dispondrá de dicho personal por el lapso acordado con el CONTRATISTA.

Es de anotar que FIDUPREVISORA no tendrá ningún tipo de relación civil o laboral con los trabajadores a cargo del CONTRATISTA ni con ningún tipo de personal que esté vinculado con este.

Además, el contratista deberá contar con el personal necesario, suficiente y calificado para la atención del 100% de los servicios contratados.

Fiduprevisora se reserva el derecho de verificar la idoneidad de cada una de las personas utilizadas por el CONTRATISTA para el desarrollo de la operación y en caso tal de considerarlo, podrá pedir el cambio de cualquiera de estas.



### 1.3.2 Funciones por Perfil

#### Coordinador de Correspondencia:

- Administrar los recursos asignados al proyecto de radicación y mensajería.
- Planear y velar por el cumplimiento de los niveles de servicio en las obligaciones contractuales.
- Proponer acciones de mejora al supervisor del contrato para su posible implementación, tendientes a lograr eficiencia y /o productividad en los procesos.
- Entrega de informes de Gestión a la Supervisión del contrato, de manera mensual y con presentación de soportes de facturación.
- Presentar todos los soportes de facturación en las fechas indicadas por la Entidad para validación.
- Atender las auditorías a que haya lugar.
- Controlar las actividades relacionadas con la recepción y el envío de correspondencia oficial a las distintas dependencias de la Institución, organismos e instituciones Públicas o privadas externas y usuarios a ésta, planificando, coordinando y evaluando la ejecución del trabajo del personal y procesos operacionales a fin de mantener la reciprocidad en el proceso comunicativo de la Institución
- Planificar y coordinar la recepción y el envío de correspondencia a las distintas dependencias de la entidad. Establecer, supervisar y controlar los métodos de trabajo de la unidad a su cargo e instruir al personal sobre las tareas a ejecutar.
- Atender las consultas y reclamos relacionados con la recepción y entrega de la correspondencia y aplicar correctivos respecto a éstos últimos.
- Atender las consultas y reclamos relacionados con radicación de comunicaciones y poner los controles necesarios para reducir errores en el proceso de captura
- Mantener la productividad por radicador establecida para cada proceso y establecer acciones para que se cumplan en cuanto volumen y calidad.
- Llevar el control de asistencia del personal a su cargo. Supervisar, controlar y evaluar el personal a su cargo.
- Suministrar al personal equipos y materiales de trabajo necesarios para la ejecución de sus labores.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad, establecidos por la entidad. Manteniendo en orden equipo y sitio de trabajo y reportando cualquier anomalía.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas de acuerdo con solicitud de la Entidad
- Planificar y supervisar las labores que se efectúan en la sección de mensajería. Capacitar, evaluar y llevar control del trabajo que realiza el personal a su cargo.
- Planificar diariamente la distribución de la correspondencia a las diferentes unidades administrativas y funcionarios. Clasificar la correspondencia recibida según la unidad a la que se debe entregar.
- Llevar control estadístico simple de la cantidad de correspondencia que se tramita, por recorrido, unidad, tiempo de entrega, entre otros.
- Planear diariamente el recibo y la distribución de toda clase de correspondencia a nivel nacional
- Servicio al cliente confirmaciones a entregas de correspondencia.
- Implementar acciones tendientes a asegurar los niveles de productividad de radicadores de acuerdo con proceso y con el fin de asegurar los niveles de acuerdo de servicio definidos.

- Asegurar el buen uso de los equipos y puestos de trabajo entregados por la Entidad
- Administrar de manera eficiente las cuentas de correo electrónico entregadas por la Entidad para la recepción de las comunicaciones de entrada, asegurando con esto que no queden comunicaciones sin radicar.
- Asegurar las capacitaciones necesarias para que el personal a su cargo cumpla a cabalidad con las tareas y/o actividades encomendadas. Las que requieran apoyo de la Entidad deberán coordinarse con la supervisión del contrato.
- Diligenciar la tabla de cumplimiento de ANS del mes de cada uno de los servicios prestados, con los soportes correspondientes. Este hará parte de los soportes de facturación.
- Elaborar informes de gestión del periodo anterior y presentarlos junto con los soportes de facturación.
- En las situaciones de saturación de llegadas de comunicaciones, coordinar para minimizar el impacto de los picos de comunicaciones de entrada con la activación del equipo de apoyo de ambas regionales para que sumen esfuerzos y se normalice la operación de radicación de Bogotá de manera conjunta.

#### **Mensajero Motorizado:**

- Recibir las comunicaciones oficiales de salida para ser entregadas en los destinos designados. Acatar las indicaciones de los Coordinadores de Mensajería y Correspondencia.
- Organizar ruta de trabajo de acuerdo con la zona asignada, incluye perímetro urbano de la ciudad de Bogotá
- Registrar las comunicaciones oficiales y operaciones en la planilla control de mensajería Entregar las diligencias y pagos al coordinador y descargar de la planilla
- Informar las novedades que se presenten al coordinador
- Debe realizar otras tareas designadas por el coordinador (recibir, clasificar y destapar la correspondencia) Manejo adecuado y responsable del equipo de comunicación.
- Se requiere de este una disponibilidad de tiempo completo

#### **Mensajero Caminante:**

- Recibir los pagos y operaciones funcionario de la fiduciaria Organizar ruta de trabajo de acuerdo a la zona asignada
- Registrar los pagos y operaciones en la planilla control de mensajería
- Entregar las diligencias y pagos al coordinador y descargar de la planilla Informar las novedades que se presenten al coordinador
- Debe realizar otras tareas designadas por el coordinador (recibir, clasificar y destapar la correspondencia) Manejo adecuado y responsable del equipo de comunicación
- Se requiere de este una disponibilidad de tiempo completo

**Nota:** Los pagos a los que se refieren los ítems anteriores, corresponden a los que se deben realizar en entidades financieras en cheque con sello de cruce restrictivo y montos en efectivo no superior a \$500.000, previa autorización del supervisor del contrato. La frecuencia es diaria.



#### **Radicador:**

- Recibir la correspondencia recibida y enviada de Fiduprevisora, realizar las verificaciones definidas por la entidad en este anexo técnico.
- Utilizar el software de gestión documental para radicación de las comunicaciones de entrada que llegan en formato físico o por correo electrónico. De acuerdo con procedimientos establecidos en instructivos.
- Capturar los campos requeridos en el software de gestión documental de las comunicaciones externas recibidas de manera correcta y completa y asistir a las capacitaciones que en materia de esto se dicten por la entidad.
- Gestionar las devoluciones o re-tipificaciones que se encuentran en la bandeja de tareas del sistema manera diaria y en tiempos oportunos.
- Mantener los niveles de productividad diarios definidos para cada proceso de radicación
- Dar buen uso a la información manejada y los elementos de trabajo asignado (impresoras, escáner, sellos, etc.,)
- Informar las novedades presentadas en el proceso de radicación al coordinador
- Realizar otras tareas designadas por el coordinador.

#### **Patinador:**

- Recoger documentación de las bandejas de radicación.
- Revisar, organizar, clasificar la documentación de las diferentes dependencias de la Fiduprevisora. Encasillar la documentación en las diferentes tulas
- Imprimir reporte de cada una de las dependencias.
- Realizar cuatro recorridos, dos en la mañana de 8:00 a 12:00 y dos en la tarde de 2:00 a 6:00.
- Recoger comunicaciones oficiales externas enviadas, las cuales deben ser entregadas a los radicadores. Organizar las planillas firmadas por fecha y por dependencia, para su respectiva organización y traslado al archivo central.
- Debe realizar otras tareas designadas por el coordinador. Se requiere de este una disponibilidad de tiempo completo

**Nota 1:** Los viáticos que se lleguen a requerir en caso de que se solicite que alguno de los recursos deba desplazarse de su sitio habitual de trabajo a una ciudad diferente, correrán a cargo del oferente.

**Nota 2:** El personal deberá encontrarse debidamente uniformado, para radicadores y auxiliares de oficina deberán tener camisa y corbata, para el caso de hombres y camisa, para el caso de mujeres, y portar el carnet de la empresa con foto en un lugar visible.



### 1.3.3 CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 1.3.3.1 Equipos de cómputo y elementos de oficina

Para el desarrollo normal de la operación el contratista deberá suministrar los recursos tecnológicos requeridos, con el fin de que el personal dispuesto para la ejecución del servicio lleve a cabo sus funciones:

Equipo de Cómputo	Características
Procesador:	Intel Core i7-9 generación
Sistema Operativo:	Windows 64 bits
Memoria RAM:	16 GB
Disco Híbrido:	1 TB
Pantalla:	24" Pulgadas
WINDOWS	S.O Windows 11
NAVEGADOR WEB	Internet Explorer versión 10 en adelante.

\*Esta cantidad deberá ser definida por la empresa interesada, como mínimo para el cargo de radicador y coordinador cada uno debe disponer de un equipo.

\*\*Los equipos de cómputo deben contar con antivirus licenciado y licencia de Office, sin costos adicionales durante la permanencia del contrato.

\*\*\* En caso de requerirse soporte de equipos de cómputo asignados a la operación de la Entidad este deberá ser proporcionado por el contratista.

\*\*\*\*Los escáneres y las impresoras de label para el proceso de radicación ventanilla única serán proporcionadas por la Fiduprevisora para la operación del oferente, los manteamientos correspondientes a estos equipos y los insumos correspondientes también serán proporcionados por la entidad para la operación y será responsabilidad del oferente el adecuado uso e informar los posibles daños de manera oportuna que puedan afectar la operación.

Equipo de Comunicación	Características	Cantidad
Equipos celulares	Debe contener paquete de voz y datos	XX

\*Esta cantidad deberá ser definida por la empresa interesada, mínimo el coordinador, los motorizados y caminante en calle.

Equipo de Impresión	Características	Cantidad
Multifuncional	Impresión láser en blanco y negro para impresión de planillas o lo que requiera para el cumplimiento de las actividades. El papel debe ser proporcionado por el contratista.	XX

\*Esta cantidad deberá ser definida por la empresa interesada, mínimo 1.

### 1.3.3.2 Elementos e insumos de Oficina

El contratista debe suministrar y soportar mediante planilla de entrega, los elementos e insumos de oficina necesarios para la preparación, custodia y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, así como el archivo de gestión que se genere en las actividades propias del proceso (si aplica).

- Elementos de escritorio: (Cosedoras y Ganchos, Bandas de caucho, Colbón, lápices, esferos, bisturí y todo lo derivado con artículos necesarios para el normal desarrollo y ejecución de las actividades.
- Elementos de manila, Sobres de Seguridad, Cinta de empaque, plástico vinipel, cartón corrugado, plástico burbuja)
- Tulas o bolsas de seguridad para el transporte de documentos internos entre áreas y oficinas regionales (2), estas deberán ir marcadas con el nombre del área y de la entidad, debidamente selladas con precintos de seguridad. Volumen aproximado: 50, tamaño tipo oficio y que soporten un peso máximo de 10 kilos.

**Nota:** Los puestos de trabajo serán suministrados por Fiduprevisora, entiéndase por escritorio, silla y archivador.

Los demás elementos se estiman de la siguiente manera:

- Elementos de escritorio: los requeridos por el personal del oferente en instalaciones de la entidad para el cumplimiento de las obligaciones.
- Elementos de empaque como rollos de vinipel o burbuja: volumen máximo de rollos: 1 por mes, este volumen está sujeto a necesidades y solamente si se requiere para proteger el envío.
- Tulas de Seguridad: Mínimo 5 tulas marcadas con el nombre de Fiduprevisora.
- Precintos de seguridad para cierre de tulas cuando se requiera.

### NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO

Se deben tener un cumplimiento esperado del 95% en el mes:

- Las Comunicaciones oficiales de entrada y salida que se reciben en el horario de atención (8:00 a.m. a 5:00 pm.) por los canales presenciales y virtuales, deberán quedar radicados y registrado el mismo día, en el sistema de gestión documental asignado por Fiduprevisora, conforme a los parámetros establecidos en el Acuerdo 001 del 2024 del Archivo General de la Nación.
- Capacidad para ejecutar el servicio de diligencias en calle con caminantes o mensajeros motorizados en las ciudades de Bogotá, perímetro Bogotá, Cartagena y Barranquilla o donde ser requiera por parte de la Entidad, dejando un registro con firma y sello de los destinos.
  - Solicitudes entregadas antes del mediodía deben ser atendidas el mismo día.
  - Solicitudes entregadas después del mediodía deben ser atendidas a más tardar al día hábil siguiente antes de las 10:00 a.m.
  - Las diligencias a entidades financieras cercanas a las sedes de la Entidad en Bogotá, Cartagena y Barranquilla deberán hacerse el mismo.
- Envíos Mensajería Nacional (Documentos, Mercancías y Paqueteo):
  - Urbanos: deben quedar entregados máximo 2 días hábiles.
  - Nacionales: quedar entregados hasta máximo al 3 día hábil.
  - Regionales o Zonales: máximo el 7 día hábil.
  - Especiales: máximo al 14 día hábil
- Gestión de devoluciones: 3 reintentos de entrega de acuerdo con la causal de entrega o novedad en destinos.
- Disponer de las pruebas de entrega (guías) en el aplicativo correspondiente del contratista y enviar imagen a la entidad máximo a las 24 horas siguientes después de la entrega.
- Informar de manera oportuna la pérdida, robo o extravío de documentos, mercancía o paquetes, instaurando la denuncia correspondiente ante las autoridades en un término no mayor a las 4 horas de ocurrido el evento.
- El personal dispuesto para el desarrollo de las actividades deberá estar a disposición de lunes a viernes de ocho (8) de la mañana a seis (6) de la tarde y sábados de 8.00 am a 12:00 del mediodía para los radicadores y coordinador.
- Soporte a equipos de cómputo para la operación, máximo a las 2 horas hábiles y si requiere cambio de equipo máximo a las 5 horas hábiles siguientes de reportado el daño.
- En el proceso de radicación, mantener un indicador de calidad de campos capturados correctamente del 95%



- Suplir al personal asignado a la operación in house, en caso de ausencias parciales en un máximo de 2 horas y en ausencias definitivas máximo al segundo día hábil siguiente de conocida la novedad.

#### Aplicación de sanción:

**Formula:** Cumplimiento esperado Mes – Cumplimiento real Mes

**Tabla sanción:** Aplicable al servicio afectado

	Sanción
Cumplimiento Meta Esperada	0%
Por debajo meta esperada entre el 1 al 5%	1%
Por debajo meta esperada entre el 6% al 10%	3%
Por debajo meta esperada mayor al 10%	5%

