

Anexo 1
TÉRMINOS DE REFERENCIA

	 UNODC Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito	
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SERVICIOS		
PROYECTO:		
OBJETO:	<u>“Contratación de servicios outsourcing para el envío y recepción de documentos, paquetes o mercancías a nivel nacional e internacional”.</u>	
<u>AMPLIA EXPLICACIÓN QUE JUSTIFICA LA NECESIDAD</u>		
Se solicita inicio de proceso competitivo para la contratación de Servicio de envío y recepción de documentos, paquetes o mercancías nacionales e internacionales.		
OBJETO DEL SERVICIO PRESTADO		
UNODC está interesada en recibir propuestas para contratar bajo la modalidad de outsourcing los servicios de mensajería especializada, que incluye recolección, distribución y entrega de documentos, piezas especiales, paquetes y cajas, empaque, embalaje, servicio nacional e internacional, además de otros servicios que se describirán a continuación.		
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de correo certificado a nivel nacional e internacional. - Entrega de equipos de cómputo a domicilio a nivel nacional. - Traslado de títulos valores (pagarés, vales sodeho pass, cheques, etc.). - Traslado de documentación a nivel nacional en valijas. - Traslado de carga a nivel nacional e internacional. - Embalaje de mercancía, equipos y material publicitario. - Distribución de correo certificado de carácter urgente como aeropuerto – aeropuerto, hoy mismo, entregas antes de mediodía, etc. <ol style="list-style-type: none"> 1. Cubrimiento nacional en todos los municipios de Colombia. 2. Para el desarrollo del servicio el contratista deberá asumir la dirección técnica, administrativa y financiera del servicio para lo cual se encargará de: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Presentación oportuna de informes mensuales por proyecto, por tipo documental, o por distribución geográfica. <input type="checkbox"/> Digitalización de guías. <input type="checkbox"/> Consulta de reportes de entregas, novedades o causales de devolución y guías a través de la página Web del proveedor para los envíos efectuados. 		
CONCEPTOS PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo certificado: Entrega certificada con devolución de prueba de entrega que firma la persona que haya recibido, con fecha, nombre, cédula y teléfono. ✓ Correo Personalizado: Entrega certificada y personalizada (cita previa) con devolución de prueba de entrega que firma solamente el destinatario al que iba dirigido, con fecha, nombre, cédula y teléfono. ✓ Ciudades capitales: Se consideran en este grupo las ciudades capitales de departamento. 		

- ✓ **Ciudades Intermedias y poblaciones de fácil acceso:** Se consideran en estos grupos las ciudades intermedias, municipios y localidades con relativa facilidad de acceso.
- ✓ **Envío urbano:** Se entiende por aquellos envíos prestados en el mismo municipio a nivel local en el área metropolitana o perímetro urbano donde se recogen los envíos.
- ✓ **Envío Regional:** Se entiende por aquellos envíos que se entregan entre localidades de un mismo departamento al lugar de origen.
- ✓ **Envío Nacional:** Se entiende por aquellos envíos que se entregan en localidades de un departamento diferente al departamento de origen.
- ✓ **Envío Internacional:** Se entiende por aquellos envíos se entregan en un país diferente al origen.
- ✓ **Envíos urgentes para el mismo día:** Recoger o entregar correspondencia de carácter urgente con entrega el mismo día de la solicitud. El Contratista presentará una descripción de las ciudades que operan con este servicio indicando destinos y los horarios máximos de recolección en UNODC , así como la disponibilidad de colocarlo por servicio aeropuerto – aeropuerto.
- ✓ **Piezas especiales:** Se consideran piezas especiales a los sobres y paquetes de volumen pequeño como tarjetas de invitación, material publicitario, que requieran un manejo cuidadoso en su proceso de alistamiento, distribución y entrega.
- ✓ **Poblaciones de difícil acceso:** Se consideran en este grupo las poblaciones de difícil acceso por su ubicación geográfica, zonas con problemas de orden público, zonas rurales incluyendo veredas, fincas, corregimientos, inspecciones de policía y destinatarios con sedes ubicadas en las vías.
- ✓ **Punto de recolección:** Sitios donde UNODC presta servicios al público o sedes técnicas, administrativas o de campo en las cuales se requiere la recolección de documentos, paquetes y cajas.
- ✓ **Mensajería externa:** Servicio de distribución, radicación y/o trámite externo de todas las comunicaciones u objetos producidos por la empresa en ejecución de sus funciones, a nivel urbano, regional, nacional y poblaciones de difícil acceso garantizando su control y seguimiento.
- ✓ **Transporte de mercancía:** Servicio de envío de cajas, paquetes, mercancías o equipos.

Regionales: El contratista divide sus operaciones geográficamente en distintas regionales conformadas de la siguiente manera: (El cuadro que se presenta a continuación es una referencia, pero en todo caso se debe aportar un esquema que permita identificar la cobertura del servicio y la distribución administrativa a nivel nacional).

Tener en cuenta **ANEXO I** (Ciudades/municipios en los que UNODC tiene presencia a título de información, sin limitar la cobertura del servicio)

REGIONAL	DEPARTAMENTO	CIUDAD
OCCIDENTE		
ORIENTE		
NORTE		
CENTRO		
SUR		

OBLIGACIONES UNODC

Serán obligaciones de UNODC:

- T Suministrar al contratista la información sobre las características del envío para la correcta ejecución del contrato.
- e Establecer un área responsable y un punto focal para la administración del contrato.
- c Establecer puntos de control en la revisión de facturas.
- e Establecer en conjunto con el proveedor la hora de recolección.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El Contratista anejará la matriz de destinos disponible para la prestación de los servicios cotizados a nivel nacional e internacional. Este cubrimiento debe incluir a las ciudades capitales, ciudades intermedias, municipios, poblaciones de difícil acceso, destinos en carreteras y zonas rurales, para prestar los servicios de recolección, distribución y entrega a nivel nacional o regional según la oferta presentada, mediante la modalidad de mensajería masiva y especializada con prueba de entrega y el transporte de paquetes, piezas especiales y carga.

El Contratista podrá subcontratar hasta el 30% de la operación de distribución en las localidades donde no tenga presencia propia.

Inicio de operación: Para el inicio de la operación el Contratista tendrá un tiempo no mayor a tres (3) días calendario para preparar la logística, contados a partir de la fecha de la notificación de la adjudicación del contrato firmada entre las partes.

Recolección: El Contratista recogerá los envíos con autorización inicial del área encargada de la administración del contrato en el punto de recolección que se le indique con la frecuencia de recolección y el horario establecido por UNODC.

El Contratista mediante comunicación escrita informará en los cinco (5) días calendarios previos al inicio del contrato a UNODC, los funcionarios responsables de coordinar la recolección, número de teléfono, número de fax, dirección física y electrónica de contacto por sede e informarán oportunamente los cambios que existan en esta materia.

Empaque y Embalaje: El Contratista deberá proveer los materiales necesarios (Cajas, cintas, bolsas, icopor, papel burbuja, papel stretch y/o sobres) para el correcto empaque de la correspondencia que sea solicita para este servicio.

Distribución: El Contratista debe distribuir y entregar con prueba de entrega los diferentes tipos de documentos, paquetes, piezas especiales y cajas a su destino en cualquiera de los municipios del país incluyendo zonas urbanas, rurales, veredas, fincas, corregimientos, inspecciones de policía y destinatarios ubicados en las vías de las carreteras, de acuerdo con la distribución descrita.

Los documentos deben ser distribuidos y entregados personalmente con prueba de entrega al destinatario únicamente en la dirección que indica el documento bajo los conceptos de la Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009.

En los casos en los cuales no sea posible la entrega personal, el Contratista se abstendrá de efectuar la respectiva entrega y se le informara a UNODC sobre los causas de la novedad, que deberá estar discriminada dentro de la guía. Esto con el ánimo de efectuar el telemercadeo respectivo para validar datos del destinatario y posterior reenvío por segunda vez.

El Contratista debe actualizar en la web diariamente los números de las guías asignadas para cada uno de los despachos realizados; así mismo se debe tener el tracking donde se especifique el estado real del envío.

Tiempos de entrega: A continuación se presentan los tiempos de entrega que UNODC considera adecuados para la prestación del servicio, al igual el Contratista deberá anejar la cobertura nacional e internacional con los tiempos propuestos para la prestación del servicio.

- ✓ **Entregas urbanas:** La entrega a los destinatarios se realizará en un plazo máximo de un (1) día hábil (24 horas) siguiente a la fecha de recolección que se hizo en las oficinas de UNODC dependiendo del servicio prestado según matriz de destinos.
- ✓ **Entregas en ciudades capitales:** La entrega a los destinatarios se realizará en un plazo máximo de un (1) día hábil (24 horas) siguiente a la fecha de recolección que se hizo en las oficinas de UNODC dependiendo del servicio prestado según matriz de destinos.

- ✓ **Entregas en ciudades intermedias y municipios:** La entrega a los destinatarios se realizará dentro los dos (2) días hábiles (48 horas) siguientes a la fecha de recolección que se hizo en las oficinas de UNODC dependiendo del servicio prestado según matriz de destinos, sobre tarifa estándar.
- ✓ **Entregas a Poblaciones de difícil acceso:** La entrega a los destinatarios se realizará dentro los tres (3) días hábiles (72 horas) siguientes a la fecha de recolección que se hizo en las oficinas de UNODC dependiendo del servicio prestado según matriz de destinos, sobre tarifa estándar.
- ✓ **Los anteriores tiempos aplican igualmente para reenvíos.**

Devoluciones: En caso de que algún documento no sea entregado, el Contratista debe especificar el motivo de la devolución y en la guía debe estar la causal claramente definida, para esto entre las partes se definirán las causales de devolución más frecuentes (Ley 1369 de 2009, artículo 25°). Las causales propuestas son:

CD Cambio de Domicilio

NE Dirección no existe

DI Dirección Incompleta

DD Destinatario Desconocido

RH Rehusado a recibir

CE Cerrado

El Contratista entregará a UNODC la totalidad de los documentos no entregados en perfecto estado y debidamente identificados como devolución especificando el motivo. Igualmente entregará la relación de las devoluciones en archivo magnético especificando el nombre, dirección, barrio, ciudad, número de guía, número de orden, fecha de intento de entrega al destinatario y motivo de devolución.

Las devoluciones se entregarán físicamente en UNODC en un plazo máximo de tres (3) días (72 horas) hábiles para las ciudades capitales y un plazo máximo de cuatro (4) días (96 horas) hábiles para el resto de ciudades intermedias y municipios contados a partir de la fecha de recolección con su respectivo informe. Estos días rigen a partir del segundo intento de entrega.

El Contratista debe asegurar que en caso de devolución la prueba de entrega lo especifique claramente y que se encuentre el motivo de la misma.

En los casos en los cuales las devoluciones se deban al Contratista, el costo será asumido por éste.

Este procedimiento puede variar por parte de UNODC en cualquier momento, de acuerdo a las necesidades de la operación.

En casos fortuitos y de fuerza mayor, como lo es robo, vandalismo, siniestros automovilísticos entre otros, estos deben ser reportados de inmediato a UNODC para generar el plan de acción que permita cumplir con las obligaciones legales que dichos documentos tenían en misión. El Contratista cuenta con máximo 24 horas para el reporte de estos casos una vez sucedido el incidente y anexando pruebas documentales del mismo. Si este tiempo no se cumple UNODC podrá exigir que sean reconocidos los valores en que pueda incurrir por sanciones o multas impuestas por entidades oficiales y/o regulatorias. Si dentro del siniestro se reportan objetos con valor comercial declarado, estos deben ser reconocidos en toda circunstancia si han sido declarados y facturado el seguro correspondiente.

Pruebas de entrega: El Contratista se compromete a suministrar las pruebas de entrega física cuando sean requeridas por UNODC en un tiempo no superior a un (1) día hábil cuyo destino sean ciudades capitales; siempre y cuando la fecha del envío no supere los 90 días de anterioridad. Así mismo se debe tener en cuenta el tipo de servicio prestado; en caso de que el requerimiento sea superior a 90 días el tiempo estimado será establecido entre las partes.

El Contratista una vez realizada la entrega de los documentos, debe garantizar a UNODC, la consulta y entrega de las guías físicas que sean requeridas por UNODC.

El Contratista deberá enviar al responsable de este servicio un informe mensual de las guías en medio magnético (correo electrónico) como soporte a la prueba de entrega de los documentos en los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.

Las pruebas de entrega deben contener como mínimo el registro de la información definida en estos términos: nombre legible de quien recibe, sello cuando aplique, fecha y hora de entrega o en su defecto diligenciada la causal de devolución que corresponda; si no cumple con estos requisitos la prueba no tendrá validez y no será soporte para el pago al Contratista.

En caso que El Contratista llegase a perder por cualquier motivo una prueba de entrega en original, debe asumir los costos de las multas y sanciones que se puede imponer a UNODC.

El Contratista una vez realizada la entrega debe garantizar a UNODC la consulta en página WEB y entrega de las pruebas de entrega física que le sean requeridas y que deben estar cargadas para ciudades principales en dos días (48 horas), ciudades intermedias en cinco días (120 horas) y ciudades lejanas en siete días (148 horas) calendario.

Sistema de Información del Contratista: para el control de los envíos, el Contratista debe estar en capacidad de suministrar un servicio en línea, a través de un software en ambiente web que permita:

- Realizar seguimiento en tiempo real de los envíos.
- Visualizar las imágenes de las pruebas de entrega con opción de imprimirlas, copiarlas, enviarlas por mail. La resolución de la imagen digitalizada debe ser mínimo de 350 ppp (dpi).
- Debe permitir acceso a la página web a cualquier usuario para consultas.
- Generar informes por fecha, estado, orígenes y destinos, tipo de servicios, valor declarado, tarifa del servicio, por centro de costo, por tiempos de entrega efectiva, por intentos de entrega en caso de devoluciones reiterativas. Dichos informes deben poder generarse en cualquier fecha de cualquier período de tiempo.
- Actualizar diariamente dicho sistema de información.
- Será soporte para la facturación que se genere mensual.

Medios de transporte: el Contratista debe garantizar en los sitios ofertados los medios de transporte; terrestre, aéreos, fluviales u otros medios, que sean necesarios para la recolección, distribución y entrega de los servicios objeto de esta SdP.

Papelería o Stikers: el Contratista suministrará a UNODC elementos de papelería o sticker, con el fin de garantizar la facilidad para identificar con mayor claridad aquellos envíos cuyo contenido sea frágil, delicado, urgente, etc.

Otros requerimientos:

Suministrar la información necesaria y/o complementaria solicitada por UNODC en relación con los Servicios.

- Poner a disposición de UNODC los recursos humanos necesarios y con la capacitación requerida para cumplir con los requerimientos establecidos en esta SdP, que garanticen la correcta y efectiva prestación de los Servicios.
- Establecer un punto focal o ejecutivo de cuenta que administrativamente asegure la prestación del servicio en los términos indicados en el ToR, que garantice un canal de atención telefónico y virtual eficiente, y que esté disponible para reunirse con UNODC mínimo una (1) vez al mes para revisar conjuntamente la evolución del proceso.
- Atender oportunamente los requerimientos e inquietudes de UNODC.
- Presentar todos los informes, estadísticas y demás documentación exigida por UNODC, de conformidad con lo establecido en el presente en esta SdP.
- Asistir a las reuniones que sean necesarias con los funcionarios de UNODC.
- Obtener los equipos, herramientas, materiales, servicios e insumos requeridos para prestar a satisfacción los Servicios.
- Disponer de los medios de comunicación necesarios para ubicar a los coordinadores por sede.
- El Contratista tendrá máximo 3 días hábiles para brindar respuesta y solución a UNODC en caso de algún tipo de siniestro (perdida, robo)

Gestión documental: El Contratista que resulte seleccionado deberá llevar el archivo ordenado de: planillas de control, guías de trámites realizados, guías de diligencias realizadas, planillas o manifiestos de entrega de documentos y/o paquetes externos.

Horario del servicio: La empresa que resulte favorecida se compromete a prestar de manera habitual los servicios en el mismo horario o jornada laboral de UNODC.

DOCUMENTOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA

Con la propuesta el Contratista anexará los siguientes documentos que constituyen requisito fundamental de la misma:

Descripción de la empresa: El Contratista presentará una descripción detallada de la empresa, donde indique su historia, composición accionaria, organigrama, clientes, y otra información que sea relevante para lograr un adecuado conocimiento de ella.

Licencias para la prestación del servicio: El Contratista anexará a su oferta la resolución vigente expedida por el Ministerio de Comunicaciones con la que se expidió la licencia para la prestación del servicio de mensajería y la resolución vigente expedida por el Ministerio de Transporte con la que se expidió la licencia para la prestación del servicio de carga.

Descripción de la infraestructura tecnológica

Web: En caso de ser asignada la presente SdP, El Contratista hará una breve descripción de la Web de la empresa y los servicios ofrecidos, como mínimo debe tener una herramienta para la consulta de los envíos efectuados que incluya seguimiento (rastreo de cada envío) y la imagen digital de la prueba de entrega.

Cobertura y Subcontratación del servicio: En caso de ser asignada la presente SdP, El Contratista deberá presentar en un archivo Excel el 100% de los municipios a nivel nacional donde tiene cobertura y de éste especificar qué cantidad es directa y subcontratada sin exceder el 30% de subcontratación permitido.

Carta de aceptación de las condiciones técnicas: El Contratista presentará carta firmada por el representante legal o su suplente en donde manifieste la aceptación y entendimiento de cada uno de los puntos establecidos en las condiciones técnicas.

INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES DEL PROCESO DE MENSAJERÍA:

Habrá lugar a imponer sanciones por parte del Contratante al Contratista seleccionado por los siguientes motivos:

Entregas equivocadas: Cuando el contratista no realice las entregas de documentos o paquetes a los destinatarios correctos; por cada evento de estos que suceda, habrá lugar a una multa equivalente al cinco por ciento (0,5%) medio salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV).

de documentos u objetos: Cuando el contratista extravíe uno o varios paquetes que se encuentren bajo su responsabilidad en los procesos de distribución y entrega externa con las siguientes características:

cumento u objeto que se extravía, genera para UNODC sanciones o indemnizaciones, estas serán asumidas por el contratista por fallas del servicio, además de una multa equivalente a medio salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV).

de que se extravíe algún elemento que se pueda establecer su valor comercial, el contratista responderá por dicho valor además de una multa de medio salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV).

focal administrador del contrato o quien haga sus veces, notificará del incumplimiento por escrito al Contratista quien

	<p>tendrá dos (2) días hábiles para presentar sus descargos, en caso de que el retraso sea atribuible al Contratista, el Punto focal administrador del contrato o quien haga sus veces notificará por escrito la aplicación de la sanción y procederá a ordenar la retención de los valores que se adeuden al Contratista por cualquier concepto ó emitir cuenta de cobro respectiva. Si al momento de la imposición de la sanción el Contratante no adeuda dinero al Contratista éste se compromete a realizar el pago del valor de la sanción al Contratante dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación.</p> <p>En caso que El Contratista seleccionado no efectúe en ningún momento o en tiempo oportuno un servicio solicitado, dentro de los procesos establecidos y que este incumplimiento acarree, costos, gastos, sanciones o multas para UNODC estas deberán ser asumidas por El Contratista seleccionado atribuibles a fallas en el servicio, siempre y cuando se compruebe incumplimiento a los procedimientos definidos en estos términos o modificados y notificados el Contratista.</p>	
PROCESO DE SELECCIÓN		
	TIPO DE PROCESO - COMPETITIVO	
	DURACIÓN O PLAZOS DEL SERVICIO - VIGENCIA	
	Un (1) año o dos (2) a partir de la fecha de firma de la Orden de Servicio.	
FORMA DE PAGO	Pago a 30 días radicación de factura.	