

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### “SERVICIO DE MENSAJERIA A NIVEL NACIONAL PARA SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA S.A.-SILSA”

**I. DENOMINACION DE LA CONTRATACION:**

Servicio de mensajería Courier a nivel Lima Regiones y Nacional para la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A.-SILSA

**II. OBJETO:**

Servicios Integrados de Limpieza a través del Departamento de Logística requiere contratar el servicio de mensajería a Nivel Regional y Nacional, de acuerdo a los términos de referencia que se detallan en el presente documento.

**III. FINALIDAD PUBLICA:**

El presente proceso busca satisfacer las necesidades de la entidad, a fin de diligenciar de manera rápida y oportuna la correspondencia que se emita, relacionadas al desarrollo de sus actividades permanentes, pudiendo ser efectuada a través de servicios de mensajería especialmente contratados para tal efecto, lo cual contribuiría al logro del objetivo institucional.

**IV. FUENTES DE FINANCIAMIENTO:**

Recursos Directamente Recaudados.

**V. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:**

El servicio consiste en el recojo, traslado, entrega y retorno de los cargos en forma rápida y oportuna de la documentación que constituye comunicaciones externas a nivel Lima Región y Nacional (Lima provincias y los demás departamentos) desde la sede central a las oficinas de enlace y/o oficinas de enlace a la sede central, y/o con entidades del sector público o privado.

El servicio requerido conlleva a la entrega de sobres o paquetes con documentación a las oficinas de enlace, cuyas direcciones se encuentran consignadas en la documentación en el ámbito Lima Región y Nacional, Anexo 1.

Descripción	Definición
Sobres	Hasta un (01) kilogramo
Paquetes(*)	Más de un (01) kilogramo

(\*) De superar un (1) kilogramo, se pagará por el peso excedente teniendo en cuenta la tarifa en S/ por kilo en forma proporcional.

Los cargos serán devueltos en horario de atención al público, de lunes a viernes desde las 8:15 a.m. hasta las 5:15 p.m.

Contar con una amplia red de oficinas a nivel nacional, permitiendo el seguimiento de los envíos desde la recepción, hasta el momento de su entrega al destinatario final (trazabilidad) con tecnología de avanzada que incluya confirmación de entrega vía web, garantizando la seguridad de los envíos.

**5.1 Actividades:**



- 5.1.1. El servicio es puerta a puerta a nivel Lima Región y Nacional (Lima provincias y los demás departamentos)
- 5.1.2. El Contratista informará sobre el personal autorizado para recoger sobres o paquetes
- de documentación y si hubiera algún cambio en el personal este deberá informar al Departamento de Logística, con cinco (5) días de anticipación.
- 5.1.3. El recojo de la correspondencia se realizará de forma diaria (lunes a viernes) en las oficinas de SILSA ubicada en Calle Los Negocios N°336-Surquillo-Lima, en el horario de trabajo de 08:30 am 13:00 y de 14:00 a 17:15 horas.
- 5.1.4. Por la recepción diaria de la documentación a enviar, el Contratista emitirá una guía en formato autocopiado al Departamento de Logística, en la que se registrará por lo menos la siguiente información:
- Cantidad de envíos
  - Tipo de servicio (Nacional o Regional)
  - Peso
  - Nombre y firma para dar conformidad de la recepción por parte de la Empresa de Mensajería.
  - Firma, fecha, hora y sello del personal autorizado para realizar el despacho designado por el Departamento de Logística.
- 5.1.5. El servicio comprenderá la remisión de sobres o paquetes debidamente sellados, rotulados y con su respectivo cargo de entrega.
- 5.1.6. El envío de la correspondencia (sobres o paquetes) al destinatario final será en la modalidad puerta a puerta.
- 5.1.7. El Contratista deberá registrar el estado del envío y el detalle de los movimientos para facilitar el seguimiento vía su página web, para la cual el contratista debe de contar con el sistema de seguimiento web.
- 5.1.8. El Contratista deberá designar a un coordinador del servicio, que realice el seguimiento respectivo de todos los envíos, a fin de que responda a las diferentes consultas que se puedan presentar, respecto al despacho y ubicación de la correspondencia.

## 5.2 Requerimientos y Plazos del Servicio:

La cantidad de los envíos es referencial de acuerdo al historio que se cuenta, el contratista deberá de cumplir con los siguientes plazos de entrega en días hábiles, según el siguiente detalle. **Anexo 1.**

## 5.3 Procedimiento:

- 5.3.1. La entrega de la correspondencia deberá ser efectuada cumpliendo con lo establecido en la Ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos en General.
- 5.3.2. Los sobres o paquetes serán entregados para su diligencia con cargo de retorno y/o mediante seguimiento virtual (imagen de sticker tracking adjunto).
- 5.3.3. La entrega y/o seguimiento virtual (imagen de sticker tracking adjunto) de los sobres y/o paquetes se hará efectiva en la dirección consignada en la correspondencia a nivel Lima Región y Nacional, asimismo de ser el caso la devolución de los cargos será al área de recepción, se en la Sede Central o Unidades de Enlace u Oficinas de Coordinación de SILSA, deberá realizarse de



acuerdo al tipo de entrega y/o seguimiento virtual y conforme a los plazos señalados.

**5.3.4.** Para validar la entrega, los cargos de la correspondencia deberán contener el sello de recepción institucional, fecha, hora y firma de recepción y/o bajo la forma de seguimiento virtual (imagen de sticker tracking adjunto).

**5.4. Recursos a ser Provistos por el Contratista:**

El Contratista deberá contar con capacidad operativa de movilidad a fin de cumplir la prestación en el momento oportuno.

**5.5. Requerimiento del Contratista y de su personal:**

**5.5.1. Requisitos del Contratista:**

5.5.1.1. Contar con infraestructura adecuada (sede central) en la ciudad de Lima o Callao, debidamente autorizada por la Municipalidad del sector, desde el cual distribuirá la correspondencia a los distintos destinos a nivel regional y Nacional, así permitirá un adecuado resguardo y custodia de la correspondencia, a fin de garantizar la integridad de los mismos.

5.5.1.2. Contar con software interconectado a nivel nacional, que permita visualizar el cargo de recepción de la correspondencia y/o seguimiento virtual, el día siguiente de notificado (debidamente firmado y visado por el destinatario), con la finalidad de efectuar una rápida localización y seguimiento de los documentos vía internet, el mismo que será acreditado mediante el manual de usuario correspondiente.

5.5.1.3. Contar con una red de comunicación que permita la rápida localización del personal a cargo del servicio (teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico, fax, radio), el mismo que se acreditará mediante la presentación del directorio telefónico con sus respectivos anexos.

5.5.1.4. El postor debe contar con contrato de concesión postal vigente en el ámbito de operación requerido (Regional, Nacional) aprobado por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones o Entidad competente.

**5.6. Requisitos del Personal Coordinador**

Acreditar con una declaración jurada el personal coordinador en los siguientes aspectos

- Grado de Instrucción: estudios técnicos y/o superiores en Administración o Computación
- No tener antecedentes penales ni judiciales.
- Contar con dos (02) años de experiencia en el puesto (coordinador o supervisor) en el rubro objeto de la contratación.

**VI. PERIODO DE EJECUCION DEL SERVICIO:**

El periodo de ejecución del servicio será de doce (12) meses y/o hasta agotar el monto contratado, contados desde notificado la orden de servicio por parte del Departamento de Logística para el inicio de servicio.



## VII. RESULTADOS ESPERADOS:

- Entrega Oportuna de las comunicaciones externas de la Entidad.
- Seguimiento Virtual (imagen de sticker tracking adjunto) y/o cargos de la correspondencia recibida debidamente diligenciados.
- Liquidación mensual por cada tipo de envío y ámbito de cobertura
- Reporte Mensual detallando los envíos realizados.

## VIII. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- 8.1. El Contratista es responsable de cualquier pérdida o daño que pudiera sufrir la correspondencia entregada para su notificación.
- 8.2. El Contratista deberá velar por el cuidado de la correspondencia, a fin que no sufra daño o pérdida imposibilitando que ésta llegue a su destino.
- 8.3. Cuando se presente alguna pérdida o robo el Contratista deberá alcanzar un INFORME DETALLADO de lo acontecido dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho al Departamento de Logística SILSA, adjuntando la DENUNCIA POLICIAL respectiva, donde figuren en detalle los datos de los documento(s) robados y/o perdidos. La denuncia policial debe de realizarse en la comisaria de la jurisdicción donde se produjeron los hechos. En los casos de pérdida o daño por razones imputables al Contratista, SILSA no tendrá la obligación de retribuir dicho servicio, sin perjuicio de las acciones de Ley que correspondan.
- 8.4. El Contratista deberá contar con la facilidad tecnológica que permita realizar consultas en Línea por medio de su página web, a fin de comprobar el estado del envío y el detalle de los movimientos en tiempo real. Para tal efecto, le asignará un código al envío y el detalle de los movimientos en tiempo real. Para tal efecto, le asignará un código al envío para que, a partir del día siguiente de su recepción, el Departamento de Logística SILSA puede realizar el seguimiento virtual del documento via internet (online), debiéndose visualizar los cargos correspondientes.
- 8.5. El Contratista deberá indicar los equipos de comunicación con los que cuenta para el servicio (teléfonos fijos, celulares, facsímil, correo electrónico). Adicional a ello deberá remitir los datos del coordinador del servicio que designe, indicando nombres y apellidos, número de DNI, número de celular (el mismo que deberá estar operativo durante la ejecución del servicio).

## IX. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCION CONTRACTUAL:

El personal del Departamento de Logística, verificará el correcto llenado de los datos en los cargos entregados por el Contratista.

La verificación se efectuará sobre todos los datos solicitados en el presente documento, considerando: Si la letra es legible y el documento no presenta enmendaduras, así como la consistencia de los datos reportados en el acuse con el resultado de la notificación efectuada.

Si el personal Contratista consignara información falsa, se solicitará los descargos respectivos para el deslinde de responsabilidades y se aplicarán las penalidades y sanciones correspondientes, pudiendo resolverse el contrato.

En caso de detectarse errores en sus reportes que remite se pondrá en conocimiento debiendo subsanarse dentro de las 24 horas.



**X. PENALIDAD:**

De conformidad al artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, se aplicará al Contratista una penalidad por cada día de atraso, la misma que se calculará de acuerdo con la siguiente formula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en Días}}$$

Donde:

F=0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días

Tanto el monto como el plazo se refieren , según corresponda, al contrato ó ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso. (Envío)

Para efectos de cálculo de la penalidad diaria se considera el monto del contrato vigente.

**XI. OTRAS PENALIDADES:**

En virtud de lo establecido en el Artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado se establecen las penalidades distintas a las configuradas por mora en las prestaciones derivadas del contrato, estas penalidades se calcularán de forma independiente a la penalidad por mora, en ese sentido, se establecen las siguientes penalidades:

TABLA DE PENALIDADES	
Ocurrencia	Multa
Por pérdida o deterioro de la correspondencia a notificar.	Cantidad de documentos x 5k
Por pérdida o daño de los cargos de los documentos	Cantidad de cargos x 5k
Por notificación deficiente imputable al Contratista (cargos sin datos de recepción)	Cantidad de cargos x 2k
Demora en asentar la denuncia policial por pérdida de documentos, extravío, robo y/o destrucción	No de días de retraso x 5k
Retraso en la presentación del informe por pérdida de documentos, extravío, y/o destrucción.	Nº de días de retraso x 5k
Consignar información falsa en el cargo de la documentación	Cantidad de cargos x 10k

K=0.1%(Unidad Impositiva Tributaria Vigente)

**XII. CONFORMIDAD:**

La conformidad de servicio será emitida por el Departamento de Logística, quien verificará el cumplimiento del servicio de acuerdo a los términos de referencia, previa presentación de la liquidación mensual por parte del Contratista, el mismo que será validado para su conformidad, la que será remitida en forma ordenada según los envíos realizados.



La liquidación mensual debe ser presentada por mesa de partes de SILSA, sito en Calle Los Negocios N° 336-Surquillo, dirigido al Departamento de Logística, en el plazo máximo de diez (10) días calendarios de culminados cada mes, en físico y digital (formato en Excel), detallando para cada envío por lo menos la siguiente información:

- Fecha de envío
- N° de Guía
- Tipo de número de documentos (Oficio, Circulares, Carta, Resolución)
- Tipo de envío (sobre o paquete)Nombre y/o razón social del destinatario
- Institución y/o referencia del destinatario
- Remitente
- Dirección del destinatario
- Datos y firma o sello del receptor
- Condición: Entregado o no entregado
- Fecha de entrega de la correspondencia Fecha de retorno del cargo
- Devolución de la documentación no entregada Motivo de la devolución
- Peso
- Cantidad total de envíos
- Costo Unitario
- Costo de Servicio (Unitario y total incluido IGV)

#### **XIII. FORMA DE PAGO:**

El pago por el servicio será mensual, y debe de contar con la conformidad respectiva, en los plazos establecidos de acuerdo a lo establecido en el artículo 171° del Reglamento de Contrataciones del Estado.

#### **XIV. SISTEMA DE CONTRATACION:**

**Precios Unitarios.**

#### **XV. CONFIDENCIALIDAD:**

Toda información de SILSA que tenga acceso directo el proveedor, así como su personal, es estrictamente confidencial. El Proveedor y su personal, deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no trasmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin autorización y por escrito de SILSA.

En caso de incumplimiento por parte del contratista, SILSA aplicará según corresponda las sanciones previstas en la Ley de Contrataciones del estado y su Reglamento.

#### **XVI. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:**

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio por el periodo de seis (06) meses contados a partir de otorgada la conformidad.



## ANEXO N° 1

### ENVIOS ESTIMADOS POR 12 MESES

N	DESTINOS			CONDICIONES		
	REGION	RUTA	DESTINOS	TIPO DE ENVIO	PLAZO DE ENTREGA	CANTIDAD POR 12 MESES (A)
1	ANCASH	CENTRO	HUARAZ	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	20
2	AYACUCHO	CENTRO	AYACUCHO	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	20
3	HUANCAVELICA	CENTRO	HUANCAVELICA	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	4
4	JUNIN	CENTRO	HUANCAYO	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	112
5	AMAZONAS	NOR ORIENTE	CHACHAPOYAS	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	30
6	CAJAMARCA	NOR ORIENTE	CAJAMARCA	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	42
7	CAJAMARCA	NOR ORIENTE	JAEN	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	46
8	ANCASH	NORTE	CHIMBOTE	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	60
9	LA LIBERTAD	NORTE	TRUJILLO	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	158
10	LAMBAYEQUE	NORTE	CHICLAYO	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	160
11	LIMA	NORTE	HUACHO	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	92
12	PIURA	NORTE	PIURA	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	124
13	SAN MARTIN	NORTE	TARAPOTO	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	46
14	HUANUCO	ORIENTE	PUCALLPA	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	32
15	HUANUCO	ORIENTE	HUANUCO	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	52
16	LORETO	ORIENTE	IQUITOS	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	28
17	PASCO	ORIENTE	PASCO	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	38
18	APURIMAC	SUR	ABANCAY	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	48
19	AREQUIPA	SUR	AREQUIPA	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	104
20	CUSCO	SUR	CUSCO	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	72
21	ICA	SUR	CAÑETE	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	32
22	ICA	SUR	CHINCHA	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	6
23	ICA	SUR	ICA	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	120
24	ICA	SUR	PISCO	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	6
25	MADRE DE DIOS	SUR	PUERTOMALDONADO	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	30
26	MOQUEGUA	SUR	MOQUEGUA	DOCUMENTOS	DE 2 A 5 DIAS	24
27	PUNO	SUR	JULIACA	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	50
28	PUNO	SUR	PUNO	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	46
29	TACNA	SUR	TACNA	DOCUMENTOS	DE 1 A 3 DIAS	28

\* La cotización debe presentar el desglose tarifario por tipo de transporte (Aéreo vs. Terrestre). El proponente deberá señalar explícitamente si alguna de las rutas solicitadas carece de cobertura terrestre y requiere obligatoriamente tránsito aéreo.

\*\* Peso de envío máximo 1 kg

\*\*\* El pago es por cada envío efectuado.



DIRECCIÓN ENVIO DE SOBRES-UNIDADES OPERATIVAS PROVINCIAS		
ITEM	RED ASISTENCIAL / CLIENTE	DIRECCION
1	AMAZONAS	JR.HERMOSURA N° 560.CHACHAPOYAS-AMAZONAS
2	ANCASH	Urb. Las Laderas del Norte HOSP. NIVEL IIL. ESSALUD - Carretera Panamericana Norte Km s/n, Provincia de Santa.CHIMBOTE Jr.Julian de Morales N°792 Av. Circunvalación del Norte N°119 Las Laderas del Norte s/n Chimbote Hospital Nivel III
3	APURIMAC	QUINTA CAYETANA PATIBAMBA BAIA. URB. SAN FRANCISCO -ABANCAY
4	AREQUIPA	CALLE JACINTO IBANEZ N* 204-URB. GRAFICOS. DISTRITO DE ALTO SEEVA ALEGRE.AREQUIPA Calle Peral con Ayacucho (ESSALUD)
5	AYACUCHO	ASOCIACION APROVISA MZ A1-LOTE 7. SAN JUAN BAUTISTA-AYACUCHO Jr.Yaurihuir-Lucanas Jr.Bolognesi N° 608
6	CAJAMARCA	AV.MARIO URTEAGA 963. CAJAMARCA. Miraflores calle 9 de octubre 187-JAÉN-CAIAMARCA Jr. Taparapa 768 Sta.Maria Josefa N°180-CHOTA
7	CUSCO	JR. HIPOLITO UNANUE 52B, DISTRITO DE WANCHAQ, PROVINCIA DE CUSCO DPTO DE CUSCO. Av. Micaela Bastida S/N-Puerta N° 4 (ESSALUD) (Privado)
8	CANETE	AV.MARISCAL BENAVIDES N°495 SAN VICENTE DE CANETE
9	ICA	AV JOSE MATIAS MANZANILLA N° 652, DISTRITO DE ICA-PROVINCIA DE ICA DPTO DE ICA Av. Las Américas S/N Av. Cutervo N° 104. Hospital Félix Torrealva
10	ICA (CHINCHA)	Av. San Ildefonso 101. Hospital René Toche Gropo CHINCHA
11	ICA (DERRAMA MAISTERIAL)	AV. SAN MARTÍN N°529. ICA
12	HUACHO	AV.FRANCISCO VIDAL S/N CDRA N°09 HUACHO
13	JUNÍN	HOSPITAL NIVEL IV-ESSALUD AV. INDEPENDENCIA N° 296-JUNIN. Av. Almirante Grau N° 1250 Av. Independencia N° 296 (Privado)
14	LA LIBERTAD	HOSP.ESSALUD VICTOR LAZARTE ECHEGARAY. PROLONGACION UNION N° 1350. DPTO DE LA LIBERTAD. Av. Gonzales Caceda S/N Av.Victor Haya de la Torre S/N Panamericana Norte Km.604 Prolongación: Unión N° 1350-Urb. Razuri (ESSALUD, Privado y Comnpl) HOSPITAL III VICTOR LAZARO/HOSPITAL IV VICTOR LAZARTE Panamericana Norte
15	LAMBAYEQUE	JOSE BAQUIJANO N° 563.P.J DIEGO FERRE.CHICLAYO.
16	LORETO	Av De La Marina s/n-Punchana,Iquitos-LORETO Jr.Humbolt N°100 Hospital Yurimaguas, distrito de Yurimaguas
17	PASCO	Barrio Buenos Aires s/n (Hospital Nivel II EsSalud) Pasco. Barrio Buenos Aire N° 013, Simón Bolívar-Pasco Prolongación Enrique Botner
18	PIURA	AV. INDEPENDENCIA MZ C1 LOTE 15-A. URB. MIRAFLORES CASTILLA-PIURA.
19	PUNO	Av. Don Bosco s/n Centro Poblado Salcedo (Interior del Hospital III (EsSalud y privado)
20	JULIACA	AV.JOSÉ SANTOS CHOCANO S/N URB. LA CAPILLA HOSPITAL III ESSALUD JULIACA
21	SAN MARTÍN	JR VICTOR ANDRES BELAUNDE 461.Tarapoto

