

Términos de Referencia

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de Servicio de Mensajería Local para la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Piura-OSPEPIURA

2. DESCRIPCION DEL CARGO

Distribuir eficiente y oportunamente documentos dirigida a asegurados de EsSalud en la región de Piura para la notificación local, rural (caseríos y centros poblados) Provincial, Departamental y Nacional, manteniendo un adecuado control de los mismos, en cuanto a su recepción por el destinatario.

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Las OSPE Piura de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas requieren la contratación del servicio de mensajería en la región Piura para la notificación local, rural (caseríos y centros poblados) Provincial, Departamental y Nacional, de acuerdo con los términos de referencia que se detallan en el presente documento.

El servicio de mensajería deberá considerar el recojo y entrega de documentos desde las OSPE PIURA a diferentes destinos de la Piura para la notificación local, rural (caseríos y centros poblados) Provincial, Departamental y Nacional,

4. ALCANCES Y DESCRIPCIONES DEL SERVICIO

4.1. Alcance

El servicio se prestará desde las OSPE, sito en:

4.1.1. OSPE PIURA

Av. Grau N° 1307 -Piura Piura -Piura

El proveedor del servicio realizara la distribución de documentos desde las OSPE PIURA en toda la región Piura local, rural (caserios y centros poblados) provincial, Departamental y nacional de forma directa.

El servicio de mensajería de las OSPE PIURA , comprende el recojo de documentos y entrega de los mismos a los asegurados regulares, potestativos, entidades empleadoras, así como la devolución de los cargos respectivos, acorde a las condiciones que se detallan para tal fin.

Por ningún motivo se aceptará válido un cargo de recepción en el cual un menor de edad sea el que haya recibido el documento, sea ilegible, fecha borrosa o con enmendaduras.

El acta de notificación de EsSalud adjunto al documento a notificar este debe estar correctamente llenado.

Así también, no se aceptará documentación que no haya sido notificado conforme a lo establecido en el TUO de la Ley 27444

4.2. Descripción del Servicio

El servicio de Mensajería a nivel local, rural (caseríos y centros poblados), provincial, Departamental y nacional, deberá considerar lo siguiente:

- La entrega de documentos al proveedor de servicios se realizará en la OSPE, sito en el domicilio antes señalado.
- La devolución de los cargos será en las OSPE, sito en el domicilio antes señalado
- En cuanto a la entrega de los documentos (al destinatario) a nivel Local y la devolución de los cargos a las OSPE, deberá realizarse conforme a los plazos señalados en el siguiente cuadro:

Tipo de envío	Tiempo de entrega	Devolución de Cargo Adjunto	Observación Tiempo de entrega
Piura /Urbano	1-2 días hábiles	1-2 días hábiles	Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores de recibidos los documentos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas.
Piura y alrededores/Periférico	1-2 días hábiles	1-2 días hábiles	Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores de recibidos los documentos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas.
Piura Rural (caseríos y centros poblados)	3-4 días hábiles	1-2 días hábiles	Dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores de recibidos los documentos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas.

- En cuanto a la entrega de los documentos (al destinatario) a nivel Provincial y la devolución de los cargos a las OSPE, deberá realizarse conforme a los plazos señalados en el siguiente cuadro:

Tipo de envío	Tiempo de entrega	Devolución de Cargo Adjunto	Observación Tiempo de entrega
Piura /Provincia	1-2 días hábiles	2-3 días hábiles	Dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores de recibidos los documentos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas.
Piura y caseríos Centros Poblados	3-4 días hábiles	2-3 días hábiles	Dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores de recibidos los documentos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas.

- En cuanto a la entrega de los documentos (al destinatario) a nivel Nacional y la devolución de los cargos a las OSPE, deberá realizarse conforme a los plazos señalados en el siguiente cuadro:

Tipo de envío	Tiempo de entrega	Devolución de Cargo Adjunto	Observación Tiempo de entrega
Piura /LIMA	1-2 días hábiles	7 días hábiles	Dentro de los siete días hábiles posteriores de recibidos los documentos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas.
Piura y otros Departamentos	1-2 días hábiles	7 días hábiles	Dentro de los siete días hábiles posteriores de recibidos los documentos en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas.

- Cantidades de Envíos:

El documento a entregar tendrá un peso promedio máximo de 250 gr.

Oficina	Cantidad de Documentos
OSPE Piura	6,420

De la cantidad de envíos se tiene el siguiente desgajado:

Desgajado de documentos	
LOCAL	3000
RURAL (CASERIOS Y CENTROS POBLADOS)	1000
PROVINCIAL	2000
NACIONAL	420
TOTAL	6,420

5. ACTIVIDADES

Procedimientos para la entrega de documentos a los asegurados:

a) Aspectos generales:

- La entrega de los documentos a los asegurados deberá ser efectuada cumpliendo con lo señalado en el artículo 21° del TUO de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, y el plazo es de 24 horas después del recojo del documento de la OSPE correspondiente.
- En caso de no ser posible entregarla directamente al titular u otra persona mayor de edad "capaz" de recibir la notificación, el proveedor del servicio está obligada a dejar bajo la puerta de dicha dirección una "**Constancia de la visita**", en la que se indique la fecha y hora en la que se realizará el siguiente intento de entrega; la fecha del siguiente intento deberá ser el día siguiente. El modelo de dicha Constancia se presenta en el **Anexo 1**; *el mismo que será otorgado por la OSPE correspondiente.*
- Si en la segunda oportunidad informada en la Constancia de Visita tampoco pudiera entregar directamente el documento, se dejará debajo de la puerta un Acta conjuntamente con los documentos a entregar, copia de los cuales serán devueltos a la OSPE que emitió el documento. El modelo de dicha Acta se presenta en el **Anexo 2**, en el que deberá constar necesariamente:
 - La fecha y hora de la visita.
 - El nombre del mensajero que efectuó la visita.
 - La descripción de las características físicas de la dirección visitada: material y color de fachada, número de suministro eléctrico, material y color de rejas y puertas y cualquier otra característica que a criterio del mensajero, ayude a establecer la característica del predio visitado*Anexo que será otorgado por la OSPE correspondiente.*
- Los documentos que no se hayan entregado por causas atribuibles al destinatario, deberán contener una copia del comprobante de visita extendido por el mensajero que visitó la dirección correspondiente, así

como, el "**Parte de Devolución**" según modelo que se adjunta en el **Anexo 3**, en el que se deberá constar obligatoriamente:

- La causa por la cual no se pudo concretar la entrega.
- La fecha y hora de la visita.
- El nombre del mensajero que efectuó la visita.
- La descripción de las características físicas de la dirección visitada: material y color de fachada, número de suministro eléctrico, material y color de rejas y puertas y cualquier otra característica que a criterio del mensajero, ayude a establecer la característica del predio visitado.

Anexo que será otorgado por la OSPE correspondiente.

- El proveedor deberá comunicar y sustentar las contingencias que se presenten incluyendo los motivos específicos de cada caso (robo, extravió, deterioro, etc.)
- El proveedor se debe responsabilizar por los daños y perjuicios que pueda ocasionar a las OSPE por la prestación defectuosa de los servicios.
- El proveedor está obligado a cumplir estrictamente con los Requerimientos Técnicos Mínimos indicados por las OSPE.
- No deberá existir paralización y/o suspensión en el servicio por ningún motivo, debiendo comprometerse a brindar el servicio en forma continua.

b) Horario de prestación del servicio

- El servicio de entrega de documentos a los asegurados se brindará de lunes a viernes
En caso exista feriados para el personal que labora para las entidades estatales, la entrega de los documentos se realizará en forma normal para el proveedor.
- El acopio de los documentos de la OSPE para el servicio de reparto y/o distribución de documentos será de lunes a viernes entre las 16:00 y 17:00 horas.

c) Identificación del Servicio

Las OSPE, generará un reporte que contendrá los datos del envío (fecha de envío, Oficina que remite el documento, detalle del documento, dirección, nombre del destinatario y total de documentos), este reporte contiene la relación de todos los envíos diarios que son entregados al proveedor del servicio para su distribución a los destinatarios.

d) Procedimiento a seguir en caso de pérdida o robo de documentos

- El proveedor del servicio asume la responsabilidad ante cualquier siniestro que eventualmente ocurriese con la documentación una vez entregados por las OSPE, para tal efecto deberá contar con los seguros correspondientes que cubra la documentación en general de la OSPE contra todo riesgo durante el plazo de vigencia del servicio. El monto de dicho seguro no implicará costo alguno para la OSPE.
- En caso de deterioro o pérdida de correspondencia o del cargo, el proveedor deberá remitir a la OSPE que emitió el documento, en un plazo que no exceda la fecha prevista para la devolución de los cargos, la denuncia policial donde se precise, el tipo de documento (correspondencia y/o cargo) extraviado, nombre del destinatario, así como el número de guía correspondiente, a fin de solicitar una copia. En dicha situación, se aplicará al proveedor del servicio la penalidad por

incurrir en retraso en la entrega del documento al destinatario y el cargo respectivo.

- Se deberá transportar y entregar los sobres de la correspondencia observando el control, el cuidado, la integridad y la seguridad de los mismos. El proveedor del servicio se responsabiliza de los actos de violación de correspondencia que pueda cometer el personal a su cargo.
- En caso de robo de la documentación, deberá adjuntar la DENUNCIA POLICIAL, EN UN PLAZO QUE NO EXCEDA LA FECHA PREVISTA PARA LA DEVOLUCION DE LOS CARGOS; la denuncia policial deberá precisar el tipo de documento (documento y/o cargo) robado, nombre del destinatario, así como el número de quía correspondiente, a fin de solicitar una copia.
- Si el proveedor del servicio, por error deja un documento en un lugar diferente al consignado como destinatario final, deberá de subsanar el inconveniente remitiendo el documento al destinatario en el domicilio correspondiente por cuenta y riesgo del proveedor en un plazo que no exceda la fecha prevista para la devolución de los cargos, el cual no generaran un costo adicional a la entidad.
- En caso la entidad requiera la confirmación de las entregas, el proveedor del servicio ésta obligada a efectuar la misma mediante carta firmada y sellada por el responsable, mientras se encuentre en tránsito el retorno del cargo debidamente sellado y firmado.
- En cuanto a la distribución de documentos, la entrega se realizará personalmente al destinatario, quien deberá tener presente los pasos señalados líneas arriba. De no concretarse la entrega efectiva luego de DOS INTENTOS, el proveedor deberá comunicar el hecho una vez efectuado el segundo intento obligatorio, en este caso el proveedor deberá hacer de conocimiento a la OSPE que emitió el documento.
- Asimismo, deberá comunicarse, en los plazos establecidos, la sustentación de las contingencias que se presenten, incluyendo los motivos específicos de cada caso (robo, extravío, deterioro, etc.), lo cual deberá estar debidamente sustentado y documentado (en caso de robo adjuntar la denuncia policial) si fuera pertinente.
- Asimismo, en caso se detecte de la revisión de los cargos de los envíos realizados la OMISION de las acreditaciones, formalidades y requisitos establecidos en los párrafos precedentes (entrega no conforme), se procederá a la devolución de los mismos al proveedor del servicio para que reenvíe el documento nuevamente al destinatario subsanando las fallas en que hubiere incurrido, esta última entrega será realizada conforme a los plazos señalados precedentemente.
- Para tal efecto, los documentos que no puedan ser entregados a sus destinatarios por causas imputables a éstos, deberán encontrarse respaldados por los respectivos comprobantes de visita en lo que estarán consignados los motivos por los cuales no se entregó la correspondencia precisando el nombre y firma del mensajero para luego ser devueltos con una carta firmada y sellada por el responsable del proveedor a la OSPE en el plazo que no excederá 48 horas (en algunas excepciones puede que se requiera antes de este plazo)

6. PERFIL DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

- 6.1. Del Proveedor Persona natural o jurídica
Deberá contar con:
- 6.1.1. RUC y Registro Nacional de Proveedores
 - 6.1.2. No estar impedido ni inhabilitado para contratar con el Estado.
 - 6.1.3. Resolución Ministerial otorgada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, autorizando la concesión postal vigente para realizar el servicio de distribución de documentos a nivel nacional.
 - 6.1.4. Acreditar experiencia en el rubro no menor a cinco (05) años (vía facturas, contratos, órdenes de compra, etc). MONTO s/. 60,000 SOLES POR AÑO.
 - 6.1.5. Sede Central en la ciudad de Piura, con la infraestructura, equipamiento y personal necesario para las funciones de la naturaleza del servicio de distribución de documentos, lo cual será acreditado mediante Declaración Jurada.
 - 6.1.6. Sistema informático, DESARROLLADOS EN PLATAFORMA BASE PLUS O CUALQUIER OTRA BASE que permita el acceso a los usuarios de la Oficina del Seguro Social de Salud, en tiempo real, a fin de conocer el estado de entrega del documento y visualizar el cargo. Para tal efecto, el proveedor deberá escanear y registrar en la página Web los cargos debidamente recepcionados por los destinatarios, dentro de las 24 horas posteriores a la entrega efectiva y adicionalmente deberá remitir mensualmente y en medios magnéticos (CD, DVD, USB ó vía correo) dichos cargos escaneados, adjuntando un formato de presentación (por: índice, fecha, etc.)
 - 6.1.7. La empresa de mensajería será responsable de capacitar a su personal
- 6.2. Personal del Proveedor del Servicio.
- 6.2.1. La experiencia del personal propuesto deberá ser la siguiente:
- **Un (01) Supervisor**, quien será el responsable de la cuenta con ESSALUD, quien verá lo relacionado a la facturación e inconvenientes que se presenten durante el servicio, acreditando 03 años de experiencia en supervisión en trabajos relacionados al servicio requerido. Acreditar con copia simple constancia de trabajo.
 - **Un (01) Coordinador**, quien será el encargado del trato directo con las Oficinas de ESSALUD en el recojo de documentos y la entrega de los cargos respectivos, Acreditando 01 año de experiencia en coordinación y/o supervisión en trabajos relacionados al servicio requerido. Acreditar con copia simple constancia de trabajo.
 - **Personal de Campo**, son los responsables del reparto de los documentos, acreditando como mínimo 01 año de experiencia en el reparto de documentos. Acreditar con copia simple constancia de trabajo.
- 6.2.2. El proveedor del servicio de mensajería es responsable de designar al personal que se dedique exclusivamente para el trabajo de campo directo con ESSALUD, para el recojo de los documentos y la entrega de cargos respectivos. Asimismo, entregara a las OSPE la relación detallada de dicho personal asignado y autorizado.

Adicionalmente, deberán entregar el listado de los teléfonos fijos, celulares, radios, dirección de correos electrónicos, etc., del personal designado para la atención del servicio.

7. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará desde las OSPE señaladas en el numeral 4.1.

El proveedor deberá entregar la cantidad de SEIS MIL CUATROCIENTOS VEINTE documentos en un periodo de SEIS meses (06) días calendarios, contados a partir del día siguiente de recibida la Orden de Compra correspondiente, y/o lo que ocurra primero.

8. RESULTADOS ESPERADOS

- 8.1. Los resultados esperados son los siguientes:
- Garantizar el adecuado y correcto traslado, así como la entrega oportuna de los documentos.
 - Mejorar la gestión administrativa en términos de rapidez y oportunidad.
- 8.2. Las unidades de medición se constituyen por lo indicado a continuación;
- Numero de correspondencia efectivamente entregada.
 - Tiempo transcurrido entre la recepción del documento por parte de del proveedor del servicio, la entrega a su destinatario y la devolución de los respectivos cargos.

9. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

- 9.1. Responsabilidad del Proveedor.
- 9.1.1. Es responsable de supervisar el correcto cumplimiento de las funciones del personal encargado a dicho servicio, así como la documentación entregada para su reparto
- 9.1.2. La responsabilidad del proveedor se inicia desde que el personal autorizado por el mismo, firma el comprobante de servicio al recibir la documentación, y termina una vez que devuelva físicamente los cargos de los documentos entregados a las OSPE que emitieron los documentos respectivamente. Los cargos deberán acreditar la entrega efectiva.
- 9.1.3. A consecuencia de las tareas de supervisión se estableciera que personal del proveedor consignó información falsa en el cargo de recepción de cualquier documento, dicho proceder será considerado como incumplimiento grave del Servicio, motivo por el cual las OSPE podrán resolver el Servicio prestado de acuerdo a las normas de contrataciones públicas vigentes, sin perjuicio de las sanciones y penalidades contempladas en el mismo.

10. ENTREGABLES

- 10.1. El proveedor del servicio deberá presentar SEIS (06) entregables la OSPE las cuales tendrán las siguientes características:

10.1.1. Un reporte vía electrónica y física, indicando el total de documentos entregados y no entregados, para cotejar con los registros de las OSPE.

10.1.2. Este reporte deberá ser según el siguiente cronograma:

El quinto día hábil del mes de Junio de 2025	1er. Entregable
El quinto día hábil del mes de Julio de 2025	2do. Entregable
El quinto día hábil del mes de Agosto de 2025	3ro Entregable
El quinto día hábil del mes de Setiembre de 2025	4to Entregable
El quinto día hábil del mes de Octubre de 2025	5to Entregable
El quinto día hábil del mes de Noviembre del 2025	6to Entregable
El quinto día hábil del mes de Diciembre del 2025	7to Entregable

10.1.3. Dicho reporte deberá contener la siguiente descripción:

- Identificación del documento
- Fecha de envió
- Guía
- Tipo de envío
- Cantidad de envíos
- Valor unitario por cada tipo de envío
- Valor total
- Origen del envío
- Destinatario
- Dirección de destino
- Nombre de la persona que recepciona
- Fecha de recepción
- Motivo (en caso de correspondencia entregada bajo puerta – Anexo 2)

11. CONFORMIDAD

11.1. La conformidad del servicio será efectuado por Jefe de OSPE, en los plazos señalados en el Artículo 143° del Reglamento de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado, D.S. N° 350-2015-EF.

12. FORMA DE PAGO

12.1.1. El pago se realizara de forma parcial (en seis armadas), previa conformidad extendida por la OSPE, según lo señalado en el numeral 10.

12.1.2. Una vez que el proveedor del servicio reciba la conformidad del servicio, podrá emitir la factura por el monto aceptado.

12.1.3. El expediente de pago será presentado en la Gerencia de Red Asistencial Piura.

12.1.4. El expediente de pago, contara con los siguientes documentos:

- Reporte Consolidado
- Comprobante de pago del servicio
- Orden de Compra.

- 12.1.5. El valor del servicio de Mensajería será a todo costo y la unidad de medición será el precio previamente fijado, según se expresa en el **Anexo 4** de tarifa y de acuerdo al servicio proporcionado.
- 12.1.6. El proveedor del servicio recibirá como pago por sus servicios el producto resultante de multiplicar el número de documentos entregados por el valor unitario de este de acuerdo a una estructura tarifaria en función al servicio brindado a nivel Local, Provincial y Nacional.

13. PENALIDADES APLICABLES

- 13.1. En el caso de incumplimiento a la ejecución del Servicio Contratado la penalidad aplicable será de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado (10%).
- 13.2. En el caso de daño, deterioro o extravío de los documentos, el proveedor del servicio deberá comunicar a la OSPE correspondiente en un plazo de 24 horas lo sucedido, a fin de solicitar una copia. En dicha situación, se aplicará al proveedor la penalidad por incurrir en el retraso en la entrega del documento al destinatario y el cargo respectivo.

14. RESPONSABILIDAD DE VICIOS OCULTOS.

- 14.1. De acuerdo al artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado y artículo 146° de su Reglamento, el plazo máximo de responsabilidad del proveedor para esta contratación será de un (01) año, contado a partir de otorgada la conformidad.

15. EVALUACION Y REQUISITOS EVALUACION DEL POSTOR.

FACTOR DE EVALUACIÓN

A.

Evaluación:

Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.

Acreditación:

Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (**Anexo N° 5**)

PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN

PRECIO

La evaluación consistirá en otorgar el máximo a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:

$$P_i = O_m \times PMP$$

O_i

i = Oferta

P_i = Puntaje de la oferta a evaluar

O_i =Precio i

O_m = Precio de la oferta más baja

PMP =Puntaje máximo del precio

[100] puntos

100 puntos¹⁴

PUNTAJE TOTAL

ANEXO 1
MODELO DE CONSTANCIA DE VISITA

CONSTANCIA DE VISITA AL DOMICILIO

Señor: _____ **(Nombre del destinatario)** _____

Por medio de la presente se deja constancia que el día de hoy:
_____ de _____ de 2016, se visitó su domicilio en la
dirección: _____ a horas: _____
(a.m./p.m.).

A fin de hacerle entrega del documento de ESSALUD
_____ (número o descripción del documento) _____

Par lo que el día de mañana _____ de _____ de
2016 aproximadamente a las _____ horas se efectuará una
nueva visita.

Atentamente.

Servicio de Courier XXXXXXXXXXXXXXXX
(Nombre y Firma del mensajero)

Anexo que será otorgado por la OSPE correspondiente.

ANEXO 2

MODELO DE ACTA DE ENTREGA BAJO PUERTA

FECHA			ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTO BAJO PUERTA	HORA
El día de hoy se ha visitado a:				
En la dirección:				
Se deja bajo puerta el documento identificado con la numeración que se detalla, así como sus respectivos anexos:				
El inmueble de la dirección visitada tiene las siguientes características:				
N° de Suministro Eléctrico				
Material y color de fachada				
Material color de puerta				
Material y color de rejas				
Datos particulares adicionales				
Observaciones:				
----- Nombre y Firma del Mensajero				

Anexo que será otorgado por la OSPE correspondiente.

ANEXO 3

MODELO DE PARTE DE DEVOLUCION

FECHA		PARTE DE DEVOLUCION		HORA
El día de hoy se ha visitado a:				
En la dirección:				
Debiéndose devolver el documento por el siguiente motivo:				
Ausente (segunda visita)		Dirección Incorrecta		
Mudado		Se niega a recibirlo		
Vacaciones		Doc. no corresponde		
Local Cerrado		Local abandonado		
Otros Motivos:				
La dirección visitada tiene las siguientes características:				
N° de Suministro Eléctrico				
Material y color de fachada				
Material color de puerta				
Material y color de rejas				
Observaciones:				
<p>-----</p> <p>Nombre y Firma del Mensajero</p>				

Anexo que será otorgado por la OSPE correspondiente.

ANEXO 4

SERVICIO DE MENSAJERIA CANTIDAD DE DOCUMENTOS ENTREGADOS (*)	
Precio de servicio de entrega por domicilio	S/.
Fecha	Cantidad

Nota (*): Se considera documento entregado, el cargo de la misma y/o copia del “Acta de Entrega Bajo Puerta”.