

ANEXO A – Términos de Referencia

Ref: Invitación a Licitar: ITB/2024/ACNUR/MEX/220

PARA LA CELEBRACIÓN DE UN CONTRATO MARCO(S) PARA LA PROVISION DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y PAQUETERIA NACIONAL E INTERNANCIONAL PARA EL ACNUR EN MEXICO (1+1).

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Bajo el objetivo de establecer un Contrato Marco con duración inicial de un (1) año, con posibilidad de extensión de (1) año adicional, para el suministro de mensajería Nacional e Internacional

Por lo anterior, se requiere la contratación del “**SERVICIO DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL E INTERNACIONAL**” cuya descripción completa y detallada se presenta en el ANEXO A “TERMINOS DE REFERENCIA”, el cual forma parte de la presente Invitación a licitar, por lo que las ofertas Técnica y Financiera de los servicios, deberán presentarse respetando las especificaciones y términos establecidos en dicho anexo.

En ese sentido, se precisa que la adjudicación será por partida completa al licitante que cumpla con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la licitación, por lo tanto, garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO.

Servicios de mensajería de "valijas", "envíos" y "paquetería", tales como: documentos, libros, folletería, mobiliario y equipos eléctricos y electrónicos, entre otros, mediante guías prepagadas desde distintas oficinas corporativas de hacia las gerencias regionales y/o oficinas de proyectos y viceversa y/o desde y hacia gerencias regionales y oficinas de proyectos, y/o desde cualquiera de las ubicaciones de la Corporación hacia distintas ciudades del País.

ACNUR México mayoritariamente envía sobres con documentos, pero también puede llegar a remitir bienes o equipos, en su caso se enviarán bienes y/o equipos que no tengan prohibición expresa para su transportación mediante servicios de mensajería y paquetería. El/Los licitantes ganadores deberán entregar al ACNUR su manual, folleto, guía y/o recomendaciones de embalaje y empaque, así como su lista de artículos prohibidos.

3. COBERTURA

El licitante deberá contar con cobertura en las ciudades en que la Corporación cuente con instalaciones establecidas en:

Direcciones del ACNUR del ACNUR en México y ACNUR Ginebra.

No.	Oficina	Direcciones
1	Aguascalientes	Calle Av. Vázquez del Mercado #101, tercer piso No. 309 Zona Centro, C.P. 20000, Aguascalientes.
2	Ciudad Juárez	.Technology Hub-Edificio Tera. Av. Lopez Mateos No. 924 Col. Alfa, C.P. Ciudad Juarez, Chihuahua
3	CDMX	Torre Concreta Ciudad de México: Mariano Escobedo No. 526 - Piso 3, Col. Anzures, C.P. 11590, Ciudad de México
4	Guadalajara	Edificio El Bosque Calle José Guadalupe Zuno No. 2302 oficinas 8 y 9 Col. Americana, C.P. 44140 Guadalajara, Jalisco
5	Monterrey	Torre Latino, Calle Juan Ignacio Ramón No. 506 Ote Piso 8, Col, Centro C.P. 64000, Monterrey, Nuevo León.
6	Palenque	Periférico Norte S/N esquina con 5ta poniente Barrio la Esperanza, C.P. 29960, Palenque, Chiapas.
7	Saltillo	Boulevard Galerías No.200 Tercer piso, Col. Villa Olímpica, CP. 25230, Saltillo, Coahuila
8	San Luis Potosi	Carmen Serdán No. 211, Colonia Mártires de la Revolución 2da Secc. C.P. 78100, San Luis Potosi

9	Tapachula	Calle 21 oriente No. 22 esquina con 9ª y 11ª Ave. Norte, Col. Lomas del Soconusco, C.P. 30700, Tapachula, Chiapas
10	Tenosique	Calle 22 No. 404 esquina con calle 25, Col Centro, C.P. 86900, Tenosique Tabasco.
11	Tijuana	La Esquina Business Point, Rufino Tamayo No, 9990 piso 6 oficinas 604, Esquina con DF. Atl, Zona Urbana Rio Tijuana, C.P. 22010, Tijuana, Baja California.
12	Tuxtla Gutiérrez	Av. Paseo de las Fuentes No. 452-A piso 4, Col. Santa Elena. C.P. 29020, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
13	Villahermosa	Aquiles Serdán No, 507, Edificio 2, Depto 302, Entre Av. Gregorio Mendez Magaña y Niños Héroes, Colonia Gul y Saenz, C.P. 86080, Villahermosa, Tabasco
14	ACNUR Ginebra	ACNUR Ginebra, Suiza: 94 Rue de Montbrillant, 1202, Ginebra, Suiza
15	ACNUR Panamá	Calle Luis A. Bonilla, Edificio 126. Ciudad del Saber, Clayton, Ancón. República de Panamá

La lista antes señalada es enunciativa y no limitativa, por lo que se podrán adicionar nuevas ubicaciones en caso de que ACNUR apertura nuevas oficinas., para lo cual y en caso de ocurrir este supuesto, el adjudicado informara de la frecuencia con que se cuente para cubrir dichos destinos.

Adicionalmente a lo anterior, el licitante deberá contar con cobertura en las capitales de las 31 entidades federativas y la Ciudad de México , sus zonas metropolitanas así como la cobertura más amplia en las principales ciudades y poblaciones de las Entidades federativas, y la infraestructura suficiente para cubrir eficientemente las necesidades de recolección, traslado y entrega de valijas, envíos y paquetería, de puerta a puerta en los destinos indicados en la tabla anterior y en cualquier domicilio futuro o presente de la misma dentro de la vigencia del pedido y/o contrato objeto de este procedimiento.

En su caso, el/los adjudicados deberán informar respecto de las ubicaciones que se adicionen su frecuencia de coberturas.

4. **DEFINICIONES**

****Valija.-** Es un sobre que contiene la correspondencia de todo tipo que se turna de las Oficinas Corporativas de la Corporación a sus Oficinas Foráneas y viceversa, Dependencias ajenas a la Corporación, Clientes y Proveedores de la misma, con un peso estimado de 1 a 2 kilogramos.

*****Envío.-** Es un sobre y/o bolsa para la correspondencia y paquetería de todo tipo que se turna de las Oficinas Corporativas de la Corporación a sus Oficinas Foráneas y viceversa, Dependencias ajenas a la Corporación, Clientes y Proveedores de la misma, con un peso estimado de 5 a 10 kilogramos.

******Paquete.-** Es un contenedor para la correspondencia

5. **CONDICIONES TÉCNICAS SOBRE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

El Servicio de Distribución puede ser prestado en dos modalidades:

Mensajería Nacional y Mensajería Internacional, servicio de distribución de objetos/documentos con peso y medidas determinadas, la cual deberá contar con las siguientes características:

1. Número de identificación individual (guía);
2. Permite la recolección a domicilio por solicitud del cliente.
3. Cuenta con constancia de la fecha, hora de entrega e identificación del receptor.
4. Tiene la posibilidad de hacer seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega. (Rastreo de envíos).
5. La empresa ofertante deberá contar con un sistema electrónico de rastreo en línea, que permita la ubicación en tiempo real de cada uno de los envíos, a efecto de que los usuarios puedan dar seguimiento puntual a sus envíos a partir de su recolección. Este sistema estará disponible las 24 horas del día durante la vigencia del contrato, adicional deberá considerar una línea telefónica de ayuda para aclaraciones o dudas con las entregas.
6. La empresa ofertante debe tener una cobertura de seguro amplia para todos los paquetes, sobres, bolsas y sus contenidos enviados por el ACNUR a sus destinatarios. **(Seguros a todo riesgo).**
7. Rápida gestión de las aclaraciones, reclamaciones y asignación de un ejecutivo para cada caso.
8. Reembolso total o parcial de la factura de los bienes robados/extraviados/dañados.

9. El prestador, en caso de pérdida, robo, extravío, daño, sustracción y/o cualquier situación que provoque una pérdida o daño de los bienes que ACNUR envíe a través del servicio del proveedor, deberá informar a ACNUR y entregar cualquier información y documentación que ACNUR le solicite respecto de dichos casos, el/los proveedores adjudicados no podrá negar ninguna información que ACNUR le requiera.

6. TIEMPO DE ENTREGA

De acuerdo con la importancia de los servicios de mensajería que maneja la Corporación, se requiere que la empresa realice el siguiente servicio:

- a) Entrega a domicilio de puerta a puerta dentro de las siguientes 24:00 horas (preferentemente) después de su recolección en valijas y envíos y hasta 72:00 horas (preferentemente), para entrega de paquetería, en todas las ciudades y poblaciones de los estados del territorio nacional. En su caso, de así ser necesario, ACNUR podrá solicitar servicios de entrega OCURRE.
- b) Entrega diaria de lunes a viernes en Oficina Matriz y Gerencias Regionales y Oficinas Foráneas de la Corporación puerta a puerta según se indique por la Corporación, 24 horas (preferentemente) en servicio de mensajería y 72 horas en paquetería (preferentemente) así como a los domicilios de todas las Dependencias, Clientes y Proveedores a quienes la Convocante realice envíos.

Tiempos de entrega: Los ofertantes deberán mencionar los tipos de envíos nacionales e internacionales con los que cuentan y tiempos de entrega para cada uno.

- a. Zonas de Cobertura envíos express
- b. Zonas de Cobertura envíos estándar
- c. Entregas nacionales
- d. Entregas internacionales, de acuerdo con:
 - i. Zona A. Estados Unidos y Canadá
 - ii. Zona A. Centro América, El Caribe y América del Sur
 - iii. Zonas B, C y D. Europa, África y Asia

7. SERVICIO

a) El/Los licitantes que resulten ganadores deberá asignar un ejecutivo para la administración del contrato que tenga la capacidad de resolver problemas y de tomar decisiones, para la atención y solución de problemáticas derivadas de la operación del servicio, así como las reclamaciones derivadas por pérdida o extravío de bienes de ACNUR durante el traslado del mismo, la convocante no aceptara que cualquier incidente, problemática y/o reclamaciones de cualquier índole así como la solución de cumplimiento de obligaciones derivadas de la presente licitación se tenga que realizar a través de call center, centros de servicio telefónico y/o números 800.

b) Los números de atención 800 serán utilizados únicamente por la convocante para el rastreo o estatus de la entrega de sus respectivos envíos.

c) El servicio de paquetería deberá utilizar preferentemente transporte terrestre, combinando el transporte aéreo, en los tramos que sean necesarios.

d) El prestador de servicio deberá contar con un Sitio WEB de rastreo.

e) El personal deberá portar identificación vigente de la empresa.

f) El personal deberá presentarse debidamente uniformado.

g) El Proveedor debe entregar quincenal o mensualmente un reporte con la relación de entrega y devoluciones realizadas con la siguiente información:

- a. No. de Factura.
- b. No. de Guía.
- c. Origen.
- d. Destino.
- e. No. de Piezas.
- f. No. de Kilos.
- g. Fecha envío.
- h. Fecha de recepción.
- i. Costo flete.
- j. Costo Seguro.
- k. Persona de contacto

8. INVIOLABILIDAD

La correspondencia estará libre de todo registro y no deberá ser violada. En caso de que por determinación de autoridad los paquetes hayan sido abiertos, el proveedor deberá informar de dicha situación a ACNUR y entregar a ACNUR cualquier información que ACNUR le requiera sobre el particular.

Queda prohibido a quienes intervengan en la prestación del servicio, proporcionar informes acerca de las personas que remiten, así como cualquier otra información relacionada con el envío., obligándose el prestador de servicio a guardar la debida confidencialidad respecto de todos y cada uno de los envíos que se realicen.

9. MATERIALES OPERATIVOS

El licitante ganador deberá proveer a ACNUR del siguiente material para el control y protección de la mensajería.

- a) Bolsas de plástico resistentes a un peso de 3.00 a 5.00 kilogramos, así como bolsas del tamaño apropiado al tipo de mensajería que maneje la Corporación, y/o cualquier material necesario para la colocación de las guías en los paquetes.
- b) Guía (FISICA O ELECTRONICA) y rotulada con el Domicilio de ACNUR, de sus oficinas corporativas, o de sus gerencias regionales y oficinas foráneas según se le indique al licitante ganador

Los materiales antes mencionados se proporcionarán tanto en la Oficina Corporativa, así como en cada una de sus Gerencias Regionales y en caso de así ser solicitado, en sus Oficinas Foráneas, al momento de la entrega de las guías (FISICA O ELECTRONICA).

10. RECOLECCION

El procedimiento para la recolección de mensajería de valijas, envíos y paquetería con Origen en sus Oficinas corporativas y destino hacia sus gerencias regionales y oficinas foráneas y viceversa, con origen y destino entre sus Gerencias Regionales y Oficinas Foráneas y/o con Origen de sus oficinas Corporativas, Gerencias Regionales y Oficinas Foráneas y destino a hacia dependencias, clientes y proveedores es el siguiente:

La empresa:

- a) Efectuará de lunes a jueves de 9:00 a las 16:00 hrs y Viernes de 9:00 a 14:00 hrs la recolección de las valijas, envíos y paquetería en las Instalaciones Corporativas de ACNUR y en sus Gerencias Regionales y oficinas foráneas (Los horarios y frecuencia podrán ser modificados conforme a las necesidades de cada Gerencia regional o el corporativo de ACNUR, lo que, en caso de ocurrir, será notificado por escrito al licitante ganador a efecto de que programe la ruta respectiva)
- b) En caso de tener alguna dificultad para realizar la entrega (cambio de domicilio, número erróneo) deberá reportar lo correspondiente en un plazo máximo de 48 horas, vía telefónica a la oficina remitente de la Corporación para la instrucción que proceda. Quien resulte adjudicado deberá realizar al menos dos intentos de entrega.
- c) En caso de que la recolección no se realice en el horario indicado, el licitante ganador deberá volver a presentarse dentro del horario indicado para la recolección sin costo adicional para la convocante.
- d) En caso de que la falta de recolección provoque que los envíos no lleguen a tiempo a su destino se aplicaran las penas convencionales o deducciones previstas en esta convocatoria, así como los costos en que se incurra si es que ACNUR tuviere que realizar sus envíos a través de otro proveedor.

11. TÉRMINOS DE PAGO Y FACTUACIÓN

El pago se realizará durante los primeros 30 días naturales después de haber recibido satisfactoriamente los servicios y tras haber recibido la factura. La factura (s) de las pólizas deberán indicar el domicilio fiscal del ACNUR: Mariano Escobedo No. 526 - Piso 3, Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11590, Ciudad de México.

El proveedor deberá respetar y mantener vigente los costos durante el periodo de duración de la orden de compra emitida.

El proveedor emitirá las facturas según las órdenes de compra, una vez completado el servicio y Los pagos se efectuarán dentro de los 30 días calendarios siguiente de la prestación del servicio, emisión de factura y conformidad de la oficina de ACNUR en México.

Las facturas deberán incluir la descripción de los productos requeridos y suministrados

Datos de facturación: Salvo disposición en contrario, los datos de Facturación son como sigue:

RFC: ACN930302GP5

Razón social- Datos del cliente: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados - ACNUR

Dirección: CALZADA MARIANO ESCOBEDO No. 526 No. Int PISO 3, Anzures, C.P. 11590, Ciudad de México, Ciudad de México, México.

Concepto y Descripción: Indicar el número de orden de compra y la descripción y cantidad de los productos proporcionados

Cantidad por producto

Monto unitario

Impuestos

Importe total

Clave Unidad SAT

Moneda de facturación: pesos mexicanos

Importante: El proveedor deberá informar a ACNUR en caso existan situaciones bajo el contrato que signifique un costo adicional para ACNUR.

12. VIGENCIA DEL CONTRATO MARCO

Duración inicial de un (1) año, con posibilidad de extensión a un (1) año adicional.

13. CONFERENCIA PREVIA DE LICITACIÓN/PRE-BID CONFERENCE PRESENCIAL Y/O VIRTUAL (OPCIONAL)

(Altamente recomendada para posibles licitantes, pero no obligatoria).

El ACNUR organizará una conferencia de licitación para aquellos interesados que quieran participar para resolver dudas sobre la invitación a licitar. Se llevará a cabo mediante videoconferencia (plataforma Microsoft Teams) el **día Viernes 20 de Septiembre a las 11:00 p.m., horario de la Ciudad de México.**

[Join the meeting now](#)

Meeting ID: 379 566 375 402

Passcode: BTvsPM

Los interesados/as deberán proporcionar sus datos de correo electrónico, nombres y entidad a la que representa a **Luis Orona** oronagar@unhcr.org con copia a **Cinthy Martinez** martinec@unhcr.org antes del **Miércoles 19 de Septiembre 2024.**

14. ACLARACIONES

Cualquier clarificación de dudas con respecto a esta solicitud de propuesta deberá ser enviada al correo electrónico a **Luis Orona** oronagar@unhcr.org **Cc Cinthya Martinez** martinec@unhcr.org el día **23 de Septiembre 2024 a las 23: 59 horas Ciudad de México** Se requiere que los proveedores presenten sus dudas de forma concisa y clara.

15. RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS

La recepción de las propuestas será el **02 de Octubre 2024 a las 17:00 horas Ciudad de México**
Las ofertas deberán enviarse a través de la carga de archivos en CLOUD ERP, la herramienta de registro de ofertas en línea del ACNUR. El acceso a CLOUD ERP es a través de la siguiente URL:
<http://supplier-portal.unhcr.org>