
TERMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE ENVIOS DE DOCUMENTOS Y PAQUETES DE HI A NIVEL NACIONAL

(FACILITY-TECNICO LOGISTICO)

1. CONTEXTO

El departamento de Facility requiere un acuerdo(s) marco a nivel nacional para el servicio de envíos de documentos y paquetes a nivel nacional.

La organización realiza envíos frecuentes a través de distintas empresas en el territorio nacional, y en muchas ocasiones se hace complejo la identificación y registro de este tipo de servicios. Con el fin de garantizar el envío oportuno de documentos y paquetes de HI, se requiere contratar un servicio que permita el pago eficiente y centralizado de estos.

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO ESPERADO

➤ Objetivo

Contratar un proveedor que preste servicios de envíos y distribución de paquetería a nivel nacional, garantizando tiempos de entrega eficientes, trazabilidad, cobertura completa del territorio nacional y seguridad en la manipulación de los paquetes.

El servicio deberá estar disponible en todo el territorio nacional, especialmente en todas las capitales de departamento, principales ciudades intermedias y zonas rurales priorizadas que HI utilice regularmente.

➤ Beneficiarios

Todas las áreas que dentro del desarrollo de sus tareas se incluya el envío de documentos y paquetes.

➤ Servicios solicitados

El proveedor de servicios deberá:

- Recolección diaria o programada de paquetes desde nuestras instalaciones.
- Envío de documentos, paquetes y/o mercancías a nivel nacional.
- Envío de paquetería de alto volumen.
- Seguimiento en línea (tracking) de los envíos.
- Firma de recibido digital o física.
- Notificación de entrega.
- Seguro por pérdida o daño.
- Servicio express (opcional) y estándar.
- Soporte al cliente en caso de incidencias.

➤ **Resultados esperados e indicadores**

Responsabilidades de HI

1. Proveer Información y Documentación

- Suministrar al contratista la información necesaria sobre los envíos, tales como detalles de los paquetes, direcciones de destino, especificaciones de los servicios requeridos (por ejemplo, urgentes, estándar, etc.), y cualquier instrucción especial relacionada con el envío.
- Asegurar que toda la documentación aduanera, si aplica, esté en regla y sea entregada a tiempo.

2. Entrega de Paquetes a Tiempo

- Facilitar la recolección de los paquetes en las condiciones acordadas (por ejemplo, en la dirección y hora establecidas) y asegurar que estos estén debidamente embalados y etiquetados
- Asegurar que los paquetes estén listos para el envío en los plazos acordados con el contratista.

3. Cumplir con las Condiciones de Pago

- Realizar los pagos puntuales según los términos acordados en el contrato.
- Validar las facturas del contratista dentro de los plazos establecidos y garantizar que se cuente con la documentación necesaria para aprobar el pago.

4. Colaborar en la Resolución de Incidencias

- Colaborar con el contratista para resolver cualquier incidencia que ocurra durante el proceso de envío, como pérdidas, daños o retrasos.
- Notificar de inmediato cualquier problema relacionado con el servicio y facilitar la información necesaria para la investigación.

5. Supervisión y Control

- Nombrar a un supervisor responsable para monitorear y controlar el cumplimiento de los términos contractuales y la calidad del servicio prestado.
- Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del contratista, y si se considera necesario, solicitar ajustes o mejoras en el servicio.

Responsabilidades del Proveedor

1. Recolección y Entrega Puntual

- Realizar la recolección de los paquetes de acuerdo con las condiciones acordadas (fechas, horarios, direcciones).
- Garantizar la entrega puntual de los paquetes dentro de los plazos establecidos en el contrato, según el tipo de servicio (estándar o exprés).

2. Transporte Seguro y Adecuado

- Asegurar que los paquetes sean transportados de manera segura y adecuada, garantizando su integridad durante todo el proceso de envío.
- Proveer un servicio de seguro en caso de pérdida o daño de los envíos, conforme a lo pactado.

3. Seguimiento y Trazabilidad

- Proveer un sistema de seguimiento (tracking) en línea para que la organización y sus colaboradores puedan verificar el estado de los envíos en tiempo real.

- Mantener a disposición de HI, información actualizada sobre el estado de los paquetes, especialmente en casos de retrasos o incidencias.

4. Cumplir con la Cobertura y los Tiempos de Entrega

- Cumplir con la cobertura geográfica y los tiempos de entrega acordados, sin importar las condiciones externas que pudieran afectar los plazos.
- Notificar a HI de cualquier posible retraso con antelación, y ofrecer soluciones o alternativas viables en caso de dificultades operativas.

5. Gestión de Incidencias

- Asumir la responsabilidad por la pérdida, daño o extravío de los paquetes bajo su custodia, y ofrecer compensaciones o soluciones adecuadas según lo estipulado en el contrato.
- Proveer una línea de soporte al cliente que resuelva rápidamente cualquier inconveniente que surja durante el proceso de envío.

6. Cumplir con Normativas y Regulaciones

- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas nacionales e internacionales que rijan el transporte, manipulación y distribución de mercancías.
- Asegurarse de que los envíos sean realizados de acuerdo con las disposiciones aduaneras, si aplica.

7. Proveer Reportes

- Entregar reportes periódicos sobre el estado de los envíos, incidencias, y el desempeño del servicio, de acuerdo con los términos de referencia.
- Proveer informes sobre el volumen de envíos, el cumplimiento de los tiempos de entrega y cualquier otra información relevante solicitada por HI.

3. PERFIL DEL CONSULTOR

➤ Formación, experiencia, referencias.

La empresa oferente deberá:

- Estar legalmente constituida. (RUT y Cámara de Comercio)
- Tener experiencia comprobada en servicios similares. (Mas de 2 años)
- Acreditar cobertura nacional.
- Presentar referencias de contratos previos con entidades públicas o privadas.

4. DURACION Y LUGAR DE DESARROLLO DEL SERVICIO

➤ Fecha de inicio y finalización

Se estima el inicio del Acuerdo Marco para el 01/Noviembre/2025 – 30/Octubre/2026, con posible prórroga de dos años más

➤ Lugar de trabajo

Todo el territorio nacional, especialmente en todas las capitales de departamento, principales ciudades intermedias y zonas rurales priorizadas que HI utilice regularmente, con énfasis en los departamentos de Antioquia, Córdoba, Bolívar, Cauca, Nariño, Valle del Cauca, Meta, Cundinamarca, Tolima, Eje Cafetero

➤ **Volumen presupuestado**

- Envíos mensuales estimados:
 - Documentos: 50
 - Paquetes: 25
- Peso promedio por paquete: 2.5 Kg
- Tamaño promedio: Caja 30x30x30 cm

Se estima un valor anual de 20 Millones de pesos

5. FORMA DE PAGO

Transferencia Bancaria. Para gestionar el pago se requiere tener los siguientes documentos diligenciados y firmados (según corresponda)

- Orden(es) de trabajo,
- Factura(s),

6. CONDICIONES DE PAGO

Se harán los pagos a los 30 días de radicada la factura y previa entrega a satisfacción de los productos, al Supervisor y/o punto focal del acuerdo en HI.

7. PERSONA DE CONTACTO

Gerente Nacional Facility

8. TERMINOS DE PRESENTACION DE APLICACIONES

➤ Tiempos del proceso.

Etapas	Fecha
Apertura y publicación de la licitación o proceso	01 de octubre de 2025
Solución de dudas e inquietudes escritas	Hasta el 07 de octubre de 2025, 23:59 (hora Colombia) al correo de licitacion@colombia.hi.org
Fecha y hora máxima de recepción de ofertas	11 de octubre, 23:59 al correo licitacion@colombia.hi.org
Notificación a proveedores del proceso de selección	27 de octubre de 2025

9. PROCESO DE SELECCIÓN DEL PROVEEDOR.

Criterio de evaluación	Porcentaje
Oferta o fichas técnicas	30%
Oferta económica o precio	40%
Experiencia previa en procesos similares	30%