

**ANEXO A
TERMINOS DE REFERENCIA**

CONVOCATORIA PARA LICITAR: N.º RFQ/2024/ACNUR/MEX/050

PARA LA CELEBRACIÓN DE UN CONTRATO MARCO(S) PARA LA PROVISION DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE, ALIMENTOS, SALONES E INSUMOS PARA LA POBLACIÓN DE INTERÉS, CASOS DE PROTECCIÓN, INVITADOS EXTERNOS Y EVENTOS PARA ACTIVIDADES DEL ACNUR EN GUADALAJARA, JALISCO” (6 meses).

1. Descripción del servicio

Bajo el objetivo de un Contrato Marco con duración inicial de **seis (6) meses** para los servicios de hospedaje, alimentos, coffee break, salones, equipo de sonido requeridos para hospedar a personas de interés del ACNUR reubicadas en Guadalajara, Jal. por el Programa de Integración Local, casos de protección y eventos para actividades del ACNUR en Guadalajara. Por el contrario, se evalúa una oferta que cumple con todos los requisitos obligatorios como "conforme". Un Contrato ITB, se adjudicará al Proveedor que proporcione la(s) oferta(s) cualificada(s) de menor costo en respuesta al RFQ, de conformidad.

2. Ubicación

Los espacios deberán ubicarse en un radio máximo de 8 kilómetros de dirección de referencia Centro Histórico de la Ciudad de Guadalajara, Jalisco.

3. Cantidades y servicios a contratar (Servicios estimados para seis meses)

La descripción y cantidad de los servicios se indican en el **Anexo C** – Forma Financiera de la Oferta. Tenga en cuenta que las cifras han sido incluidas con el fin de que los ofertantes conozcan los requisitos previstos. No constituyen ningún tipo de compromiso por parte del ACNUR de adquirir dicha cantidad.

Estimaciones de necesidades:

Habitaciones	Noches Mayo 2024 a Octubre 2024
Habitaciones Sencillas	720
Habitaciones Dobles	480
Habitaciones cuádruples	240

Alimentos	Personas Junio 2024 a Noviembre 2024
Desayuno para menores de 12 años	1080
Comida para menores de 12 años	1080
Cena para menores de 12 años	1080
Desayunos para adultos	3490
Comidas para adultos	3490

Cenas para adultos	3490
Coffee break 4 hrs	30
Coffee break 8hrs	30 (para 150 personas)
Garrafrones de 20L con dispensador para uso del grupo reubicado	30 (por mes)

RENTA DE SALÓN	Junio 2024 a Noviembre 2024
Salón con capacidad de hasta 30 personas 8horas	44
Salón con capacidad de hasta 80 personas 8horas	44
Salón con capacidad de hasta 150 personas 8horas	44

EQUIPO DE AUDIO Y SONIDO	Junio 2024 a Noviembre 2024
Proyector	60
Micrófono	60
Pantalla	60

Requisitos mínimos del hotel

Los hoteles interesados en participar en la presente licitación deberán contar **sin excepción** con los siguientes requisitos:

- a) **Categoría**
 - Los hoteles deberán estar dentro de la categoría **de dos (2) a cuatro (4) estrellas**.
- b) **Ubicación**
 - Los Hoteles Participantes deberán estar ubicados cerca: **Centro Histórico de Guadalajara, Jalisco. C.P. 44100**
- c) **Habitaciones**
 - Contar con una capacidad de **entre 50 a 100 habitaciones**.
 - Contar con habitaciones sencillas (1 persona).
 - Contar con habitaciones dobles (2 personas).
 - Contar con habitaciones cuádruples (4 a 5 personas).
 - Las habitaciones deben tener baños y duchas individuales.
 - Las habitaciones deben tener aire acondicionado y/o ventilador y/o calentadores.
 - Las habitaciones y las áreas comunes deben ser limpias y con buen mantenimiento.
- d) **Seguridad**
 - El Hotel deberá contar con mecanismos que permitan controlar el acceso de los grupos a las facilidades que ofrecen (por ejemplo, mecanismos como uso de pulseras para controlar que otras personas ajenas



al grupo ingresen a las instalaciones).

- El Hotel deberá contar con personal de seguridad, asimismo tener a la vista el Reglamento para huéspedes.
- El hotel no deberá contar con denuncias o investigaciones en curso por temas de trata de personas u otras actividades ilícitas que se hayan llevado a cabo en las instalaciones durante los últimos 2 años.
- El hotel deberá tener cámaras de seguridad en las áreas comunes y exteriores, que cuenten con respaldo de grabación de al menos quince días y protocolos de atención establecidos ante situaciones de seguridad.
- El hotel debe contar con Protocolos de salubridad e higiene actualizados para la prevención de COVID-19, donde se incluya el protocolo designado para huéspedes de COVID-19.
- El hotel deberá contar con una licencia de giro vigente. Asimismo, contar con un Plan de contingencia avalado por Protección civil municipal, estatal o autoridad correspondiente y vigente; en caso de no contar con el Plan Vigente deberá enviar el oficio que avale que se encuentre en proceso de revisión y aprobación por parte de las autoridades competente y enviar el Plan de contingencia previo aprobado.
- El hotel deberá contar con un Personal capacitado para asistir a los/as huéspedes en caso de emergencia (llamar a ambulancias, policía, autoridades competentes).
- Pólizas de seguro para cubrir los Daños a Terceros según lo requerido por Protección Civil y por la NOM-07/TUR/2002, así como un seguro para cubrir daños o pérdidas a los bienes – documentación vigente.
- Zona o espacio de abordaje y/o desembarque de pasajeros que viajan en autobuses y/o vehículos tipo van.
- Contar con control de acceso (incluyendo guardias de seguridad, recepción, vigilancia perimetral)
- El hotel deberá tener disponibilidad de reunirse bilateramente con staff de ACNUR sobre los procesos internos de seguridad, así como la implementación de las medidas pertinentes de prevención de riesgos y recibir capacitaciones de sensibilización de acuerdo con el contexto que viven las personas con necesidades de protección internacional.
- Responsabilidad respecto de los empleados: El Contratista será responsable de la competencia profesional y técnica del personal que destine a trabajar en la ejecución del contrato y elegirá a personas fiables y competentes que sean capaces de cumplir con eficacia las obligaciones estipuladas en el contrato y que, al hacerlo, respeten las leyes y costumbres locales y se ajusten a una elevada norma de conducta moral y ética.
- Subcontratación: En caso de que el contratista precise de los servicios de subcontratistas para cumplir alguna de las obligaciones estipuladas en el contrato, el contratista deberá obtener la aprobación previa por escrito de ACNUR. ACNUR tendrá derecho, a su sola discreción, a examinar las cualificaciones de todo subcontratista y a rechazar a cualquier subcontratista propuesto que ACNUR considere fundadamente que no está cualificado para cumplir las obligaciones estipuladas en el contrato.
- Trabajo Infantil: El contratista deberá garantizar que ni él, ni sus entidades matrices, ni alguna de las entidades subsidiarias o filiales del contratista, realiza práctica alguna incompatible con los derechos enunciados en la Convención sobre los Derechos del Niño, comprendido el Artículo 32. El contratista reconoce y acuerda que esta cláusula es una condición esencial y que cualquier violación de esta disposición dará derecho a ACNUR a dar por rescindido el contrato inmediatamente a partir del momento en que dé aviso al contratista.
- Explotación Sexual: El contratista adoptará todas las medidas que corresponda para impedir que cualquiera de sus empleados o cualquier otra persona contratada y controlada por el contratista para desempeñar servicios en el marco del contrato cometa actos de explotación o abusos sexuales. A estos efectos, las relaciones sexuales con una persona menor de 18 años sean cuales fueren las leyes vigentes en materia de consentimiento, constituirán explotación y abusos sexuales de dicha persona. Además, el contratista se abstendrá de intercambiar dinero, bienes, servicios u otras cosas de valor por favores o relaciones sexuales, o de practicar relaciones sexuales que exploten o degraden a una persona, y adoptará todas las medidas razonables y apropiadas para prohibir que sus empleados u otras personas contratadas y controladas por él realicen esas actividades.
- Explotación y abuso de refugiados y de otras personas de interés del ACNUR: El contratista garantiza que ha dado instrucciones a su personal para que se abstenga de toda conducta que pueda afectar negativamente a ACNUR y/o a las Naciones Unidas y de cualquier actividad que sea incompatible con los fines y objetivos de las Naciones Unidas o el mandato de ACNUR de asegurar la protección de los refugiados y de otras personas de interés de ACNUR. El contratista se compromete a tomar todas las medidas posibles para evitar que su personal explote y abuse de refugiados y otras personas de interés de ACNUR. En caso de que el contratista no investigue las denuncias de explotación y abuso contra su



personal o relacionadas con sus actividades, o de que no lleve a cabo acciones correctivas cuando haya tenido lugar tal explotación o abuso, ACNUR estará facultado para rescindir el contrato a partir del momento en que dé aviso al contratista.

e) Internet

- El hotel deberá tener servicio de Wifi en habitaciones y áreas comunes.

f) Restaurante

- El hotel deberá contar con un restaurante con una capacidad de recepción entre **30 a 150 personas** para el servicio de:
 - Desayuno (incluye bebidas)
 - Comida (incluye bebidas)
 - Cena (incluye bebidas)

Capacidad para la elaboración de alimentos nutritivos y variados

Nota: Importante enviar evidencia de espacios y áreas comunes (imágenes y/o folletos)

g) Coffee break servicio 8hrs y 4hrs:

- Café, té, agua y refrescos en todo momento, además:
 - Pan dulce y/o galletas
 - Crudites (por ejemplo: jícama, zanahoria y/o pepino) y/o botana seca (por ejemplo: palomitas y papas saladas).

h) Sala de Juntas/Salón:

- El hotel deberá contar con al menos un (1) salón de juntas con capacidad de al menos **150 personas**, que se usaría en montaje tipo auditorio y que incluya lo siguiente:
 - Salones Equipados con equipo de sonido con un micrófono alámbrico con posibilidad de renta de dos micrófonos inalámbricos.
 - Pantalla de 40-60",
 - Proyector y micrófonos inalámbricos extras.
 - Salas equipadas con aire acondicionado de preferencia, o ventilación.

i) Los servicios deseables:

- Zona o espacio de abordaje y/o desembarque de pasajeros que viajan en autobuses y/o vehículos tipo van (anexar fotos).
- Espacio de oficina para uso del personal ACNUR (cinco personas)
- Servicios de Wifi incluidos en el precio.
- El agua debe ser potable para consumo humano.
- Estacionamiento de cortesía personal staff del ACNUR (por lo menos, 5 cajones de estacionamiento). se solicita apoyo para brindar estacionamiento para vehículos de contrapartes con las que se organicen eventos en conjunto (Feria de Empleos, Conversatorios, entre otros).

4. El alcance solicitado de los servicios incluirá:

- Por parte del Hotel, se asignará un punto focal para la reservación, confirmación y ajuste de los servicios solicitados, así como para la conciliación y facturación semanal de los pedidos, en coordinación con el punto focal asignado por el ACNUR.
- Dada la dinámica de la operación en las distintas localidades, por parte del Hotel se darán las facilidades para que las reservaciones de los grupos se puedan ajustar por la mañana del día de llegada del grupo.
- Por parte del Hotel, adicional al ACNUR llevará una bitácora de registro para la sistematización de cada grupo.
- En caso de que existiera la salida de alguna persona del grupo del ACNUR de manera anticipada, el Hotel deberá dar aviso al punto focal del ACNUR y cerrar el gasto, ya que no se realizará el pago de gastos adicionales o extras a los utilizados por el ACNUR. (Solo se considerará el gasto del alojamiento y/o alimentos utilizados).
- Asimismo, dada la demanda de hospedaje en temporadas "altas", por parte del Hotel se deberá garantizar la disponibilidad y costo de las habitaciones que se soliciten por parte del ACNUR.



- Cada solicitud oficial se enviará a través del punto focal asignado por el ACNUR. Cada solicitud especificará los detalles del evento:
 - Tipo de evento, lugar de entrega,
 - Número de participantes, etc.
 - Tras el acuerdo final, el ACNUR firmará un contrato para cada evento y lo cubrirá bajo órdenes de compra periódicas de acuerdo con el Acuerdo Marco firmado por el ACNUR.
- Por parte del Hotel, se llevará una bitácora de registro para la sistematización y seguimiento de cualquier incidente que se presente con el grupo u hotel dentro de sus instalaciones. Cada incidente estará respaldado mediante reporte.
- Es menester que el proveedor tenga la capacidad para responder a las solicitudes del ACNUR en tiempo y forma. El ACNUR confirmará el servicio al proveedor seleccionado con tres días calendario de anticipación vía correo electrónico.

5. Requisitos Indispensables para enviar en su propuesta.

- Se requiere el hotel de 2 a 4 estrellas en buenas condiciones de infraestructura y de mantenimiento. (Adjuntar certificado SECTUR)
- Cantidad de Habitaciones, descripción y Fotografías.
- Fotografías y capacidad del restaurante, menú, disponibilidad de opciones diferenciadas de alimentos y lunchbox
- Fotografías y capacidad de la sala de juntas con el material especificado, mobiliario, tipos de montaje y espacio de almacenamiento.
- Detallar personal y equipo de seguridad para vigilancia.
- Capacidad de facturar servicios prestados por persona y presentar un desglose contable.
- Disponibilidad de pólizas de daños a terceros.
- Las habitaciones y las aéreas comunes deben ser limpias y en buen mantenimiento.
- Las habitaciones deben tener aire acondicionado y/o ventilador y/o calentadores. Asimismo, cuenta con disponibilidad de habitaciones sencillas, dobles y cuádruples. (Adjuntar fotografías de habitaciones)
- Servicios de Wifi incluidos en el precio.
- Se requieren servicios básicos incluidos (baños y duchas individuales en los cuartos)
- Disponibilidad de un salón/salones con la capacidad máxima de al menos 70 personas (Adjuntar fotografías)
- Salones Equipados con equipo de sonido con un micrófono alámbrico con posibilidad de renta de dos micrófonos inalámbricos.
- Disponibilidad de un restaurante o comedor con una capacidad de recepción de 70 personas y posibilidad de proveer los servicios de alimentación (3 comidas al día) (Adjuntar fotografías)
- El hotel debe contar con control de acceso en recepción, cámaras y guardias de seguridad en las áreas comunes, vigilancia perimetral, reglamento a la vista de huéspedes, y protocolos de atención establecidos ante situaciones de seguridad.
- El Hotel deberá contar con mecanismos que permitan controlar el acceso de los grupos a las facilidades que ofrecen (por ejemplo, mecanismos como uso de pulseras para controlar que otras personas ajenas al grupo ingresen a las instalaciones) (Adjuntar fotografías)

6. Facturas y reportes:

- Por parte del Hotel se facilitará la información correspondiente al desglose de hospedaje, detallando el consumo por grupo, número de habitaciones por tipo, desayunos, comidas, cenas, y servicio de sala de juntas, se enviará previamente el desglose al punto focal asignado por el ACNUR para su revisión y visto bueno, para que se genere la factura por los servicios recibidos.

7. 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 **Laura Garza**, garzasil@unhcr.org el día **24 de Abril de 2024 a las 23: 59 horas Ciudad de México** Se requiere que los proveedores presenten sus dudas de forma concisa y clara.



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

8. Términos de pago y facturación:

El pago se realizará durante los primeros 30 días naturales después de haber recibido satisfactoriamente los servicios y tras haber recibido la factura.

9. Vigencia del Contrato Marco:

Duración inicial de seis meses.

10. Recepción de las propuestas:

La recepción de las propuestas será el **29 de Abril del 2024 a las 23:59 horas Ciudad de México**. Las ofertas deberán enviarse a través del envío por correo electrónico en formato PDF a mexmesup@unhcr.org Cc oronagar@unhcr.org y garzasil@unhcr.org firmadas y selladas usando el adjunto formato de cotización Anexo C.