



UNHCR

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

FECHA: 07/04/2023

**SOLICITUD DE OFERTA: N.º RFP 2023/07
PARA LA CELEBRACIÓN DE**

**Contrato(s) Marco(s) para servicios de selección, reclutamiento y administración de
contratos de personal**

**FECHA Y HORA LÍMITE DE PRESENTACIÓN: 03/mayo/2023 A LAS 23.59 horas GMT-6
(Costa Rica)**

INTRODUCCIÓN SOBRE EL ACNUR

El 14 de diciembre de 1950, la Asamblea General de las Naciones Unidas fundó la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Este organismo tiene el mandato de dirigir y coordinar las acciones internacionales destinadas a proteger a los refugiados y a solucionar sus problemas en todo el mundo. Su principal objetivo es el de salvaguardar los derechos y el bienestar de los refugiados. Además, también tiene el mandato de ayudar a los apátridas.

A lo largo de más de cinco décadas, el organismo ha ayudado a decenas de millones de personas a rehacer sus vidas. Hoy en día, las más de 6.600 personas distribuidas en más de 110 países que forman parte de su personal continúan ayudando a unos 103 millones de personas. Con el objetivo de ayudar y proteger a algunas de las personas más vulnerables del mundo en numerosos lugares y tipos de entornos, el ACNUR debe adquirir bienes y servicios en todo el mundo. Para obtener más información sobre el ACNUR, su mandato y sus operaciones, [consulte la página web http://www.acnur.es/](http://www.acnur.es/).

1. REQUISITOS

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Costa Rica, convoca a los proveedores, fabricantes y proveedores de servicios cualificados a realizar una propuesta en firme para la celebración de un contrato marco para la prestación de servicios.

IMPORTANTE:

En el anexo A del presente documento se detallan las atribuciones.

El ACNUR puede adjudicar un contrato marco con una duración inicial de 2 (dos) años, con la posibilidad de ampliarlo durante un período adicional de un año hasta (2+1). Los adjudicatarios deberán mantener en vigor el modelo de precios ofrecido todo el tiempo que dure el contrato.

Tenga el cuenta que las cifras han sido incluidas con el fin de que los postores sepan cuáles son los requisitos previstos. No constituyen ningún tipo de compromiso por parte del ACNUR de adquirir una cantidad mínima de bienes o servicios. Las cantidades pueden variar y dependerán de los requisitos reales y de los fondos disponibles que se rigen por la emisión de cada una de las órdenes de compra en virtud de un contrato marco.

Los demás organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas tendrán derecho a que se les apliquen los mismos precios y condiciones que los que se incluyen en las propuestas de los

adjudicatarios, los cuales pueden sentar las bases para un contrato marco con otros organismos de las Naciones Unidas.

IMPORTANTE:

Tras la adjudicación de un contrato marco, las partes solamente podrán rescindir el contrato previa notificación por escrito a la otra parte con treinta (30) días de antelación.

El inicio de los procesos arbitrales o de conciliación de contrato con la **cláusula 19**, “Arreglo de controversias”, de las Condiciones generales de los contratos del ACNUR para la prestación de bienes y servicios no se considerará una “causa” de extinción ni constituirá en sí mismo ningún tipo de disposición en materia de extinción.

Se recomienda encarecidamente leer con atención el presente llamado a licitación de propuestas y sus respectivos anexos. Las candidaturas que no respeten los procedimientos que se presentan en dicha convocatoria podrán excluirse del proceso de evaluación.

Subcontratación: tome buena nota de la cláusula 5 de las condiciones generales que se adjuntan (anexo E).

Nota: Este documento no se deberá interpretar de ningún modo como una propuesta de contratación de su empresa.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA LICITACIÓN

2.1. DOCUMENTOS DEL LLAMADO A LICITACIÓN DE PROPUESTAS

Los siguientes anexos forman parte del presente llamado a licitación de propuestas:

Anexo A:	Términos de referencia
Anexo B:	Perfiles
Anexo C:	Formulario para la propuesta económica
Anexo D:	Formulario para la propuesta técnica
Anexo E:	Formulario de inscripción de proveedores
Anexo F:	Condiciones generales de los contratos del ACNUR para la prestación de bienes y servicios – 2018
Anexo G:	Código de Conducta de los Proveedores ONU
Anexo H:	Convenio de confidencialidad
Anexo I:	Modelo de contrato Marco que se firmaría

2.2 ACUSE DE RECIBO

Le agradeceríamos que nos informase de la recepción de este llamado a licitación de propuestas enviando un correo electrónico a: Costa Rica Adquisiciones adquisiciones.costarica@unhcr.org

Con copia a: santanac@unhcr.org y avinaram@unhcr.org a efectos de lo siguiente:

- Confirmar la recepción de este llamado a licitación de propuestas
- Comunicar su decisión de presentar, o no, una oferta

IMPORTANTE:

En caso de que no se envíe la anterior información solicitada, su oferta podrá rechazarse y no se seguirá evaluando.

2.3 SOLICITUDES DE ACLARACIONES

Los postores deberán enviar todas sus solicitudes de aclaraciones o preguntas sobre este llamado a licitación de propuestas por correo electrónico a adquisiciones.costarica@unhcr.org con copia a: santanac@unhcr.org y avinaram@unhcr.org. **El plazo límite de recepción de preguntas será el miércoles 5 de abril del 2023 a las 12:00 pm GMT-6 (Costa Rica).** Los postores deberán plantear todas sus preguntas de forma concisa.

IMPORTANTE:

Tenga en cuenta que la presentación de ofertas **NO** se deberá realizar a través de la anterior dirección de correo electrónico. La presentación de ofertas que se realice directamente en la anterior dirección de correo electrónico supondrá el rechazo de la propuesta.

El ACNUR responderá lo antes posible a las preguntas recibidas por medio de una publicación en su sitio web y por correo electrónico a todos los postores participantes, máximo el **lunes 17 de abril del 2023.**

El ACNUR organizará una conferencia para los proveedores antes de la licitación vía teams, **el miércoles 12 de abril del 2023 a las 3:00 p.m.** Solo podrán asistir como máximo dos representantes de cada compañía. Deberán facilitarse los nombres y la información de contacto de los representantes de la compañía como mínimo con dos días laborables de antelación enviando un correo electrónico a adquisiciones.costarica@unhcr.org con copia a: santanac@unhcr.org. Deberán comunicarse de antemano todos los cambios de personal que se produzcan, ya que, de lo contrario, los representantes no podrán participar. **La asistencia es de carácter opcional, pero altamente recomendable especialmente para proveedores nuevos.**

La participación en la conferencia previa a la licitación correrá a cargo del postor. El ACNUR no reembolsará ningún gasto.

Dada la complejidad de los requisitos, se recomienda encarecidamente participar en la conferencia previa a la licitación. Sin embargo, tras la conferencia de proveedores se elaborará un documento con preguntas y respuestas que se publicará en el sitio web del ACNUR o se enviará por correo electrónico a todos los postores participantes.

2.4 LA PROPUESTA

IMPORTANTE:

Cancelación de la licitación: El ACNUR se reserva el derecho a cancelar una licitación en cualquier fase del proceso de licitación anterior a la notificación final de la adjudicación de un contrato.

Su propuesta deberá estar redactada en español.

Deberá presentar su propuesta utilizando los anexos facilitados. No se tendrán en consideración las propuestas que no se ajusten a los formatos solicitados.

IMPORTANTE:

La inclusión de una copia de su propuesta en la correspondencia que se envíe directamente a la atención del comprador responsable o del personal del ACNUR a una dirección de correo electrónico que no sea la destinada a la presentación de candidaturas supondrá el rechazo de dicha propuesta. Envíe su oferta directamente a la dirección que se indica en la sección 2.6) "Presentación de ofertas" del presente llamado a licitación de propuestas.

La propuesta debe incluir los siguientes conjuntos de documentos:

- Propuesta técnica
- Propuesta económica

2.4.1 Contenido de la PROPUESTA TÉCNICA

IMPORTANTE:

En la propuesta técnica no se debe incluir ningún tipo de información sobre precios. De no cumplirse esta indicación, podría rechazarse la oferta. La propuesta técnica deberá incluir toda la información necesaria.

Las atribuciones de los servicios solicitados por el ACNUR se pueden consultar en el **anexo A**. Deberán indicarse con claridad todas las discrepancias existentes con respecto a las especificaciones aportadas y declararse.

Su oferta técnica deberá presentarse de un modo conciso y estructurada de contrato con el siguiente orden, de forma que se incluya, entre otra, la siguiente información:

- **Documentación mandatoria**

- Empresa está debidamente registrada ante Costa Rica (personería jurídica y cédula del Representante Legal).
- Documento de Autorización por el gobierno y/o entidad para brindar este servicio.
- Registro ante el Ministerio de Hacienda
- Mínimo 3 años de experiencia en el rubro se comprueba con el envío de 3 de cartas de servicios previos y/o semblanza institucional.
- Comprobante de No adeudo a la Caja Costarricense del Seguro social
- Comprobante de No adeudo al Ministerio de Hacienda
- Carta de intención expresa de su participación y aceptación de condiciones del ACNUR: Aceptación explícita de las condiciones contenidas en los anexos A, E, F, G, H e I.
- Formulario de inscripción de proveedores: En caso de que su compañía no esté registrada en el ACNUR, deberá llenar, firmar y enviar el formulario de inscripción de proveedores (anexo D) Si su empresa ya se encuentra registrada como proveedor, presente el formulario de inscripción de proveedores vacío, indicando claramente su número de proveedor con ACNUR.
- Certificación bancaria (en USD o CRC)

Comprensión de los requisitos de bienes, servicios, enfoque propuesto, soluciones, metodología y productos y Experiencia de la organización que presenta la propuesta

- Presentación detallada de la organización:
- Información general de la empresa, incluyendo organigrama (Presentación detallada de la organización). En caso de presentar oferta en consorcio la presentación detallada deberá incluir la información de las demás empresas.
- Contar con un mínimo de tres (3) años de experiencia prestando servicio de reclutamiento en: entidades privadas, instituciones gubernamentales, bancarias u organismos internacionales.
- Experiencia con la ONU, ONGs u otras organizaciones humanitarias
- 3 cartas de proyectos actuales vigentes y de servicios similares a los del alcance de la contratación.
- 2 cartas de proyectos finalizados similares a los del alcance de la contratación, en un plazo no mayor a los 5 años.
- Incluir en la propuesta:
 - Tiempo de reposición
 - Garantía por reposición

- Pruebas psicométricas
- Plataforma de gestión de pagos y vacaciones
- Cualquier otra información considerada relevante
- Confirmación de que existe una Política de Gestión de Desempeño y su guía de implementación
- Confirmación de que existe un Código de Conducta/Política de Ética de Negocio y su guía de implementación
- Procedimientos establecidos para garantizar la transparencia y objetividad del proceso de pre-selección, seguido de las actividades de contratación, incorporación y administración de contratos.
- Descripción detallada del proceso de contratación con indicación del plazo aplicable (desde el día de recepción de la solicitud de publicación de la nueva vacante hasta la ocupación del puesto)

Deberá incluirse toda la información que facilite nuestra evaluación de la fiabilidad fundamental y las capacidades financieras y de gestión de prestación de servicios de la compañía.

Experiencia del personal clave

El oferente deberá proveer los siguientes documentos del personal que va a asignar:

Para todos los casos:

Currículo Vitae

En caso de extranjero se deberá entregar una copia de la cédula de residencia por ambos lados y permiso de trabajo.

Copia de cédula de identidad por ambos lados.

Antecedentes penales

Hoja de delincuencia al día, esta hoja se deberá estar actualizando como mínimo una vez al año.

Copia de certificaciones, cursos, etc relevantes para la parte comercial y operativa.

- Gerente de operaciones
- Ejecutivo Comercial y Supervisor de la cuenta.
- Personal de reclutamiento asignado al proyecto

i. Experiencia: Mínimo tres (3) años de experiencia en el rubro como gerentes/supervisores-

ii. Con conocimientos de los métodos y técnicas aplicables a su campo de trabajo.

iii. De trato amable y cortés.

iv. Capacidad de respuesta a problemas simples y complejos

Adicional el oferente adjudicado deberá enviar una matriz de contactos y escalaciones cuando se le solicite.

2.4.2 Contenido de la PROPUESTA ECONÓMICA

La **propuesta económica** independiente debe incluir una propuesta global expresada en una única moneda, ya sea en dólares de los Estados Unidos o colones costarricenses.

La oferta económica deberá abarcar todos los bienes o servicios que se vayan a prestar (precio con todo incluido).

La propuesta económica deberá presentarse de contrato con el formulario para la propuesta económica (anexo C). No se aceptarán aquellas ofertas que posean una estructura de precios diferente.

El ACNUR está exento de todo tipo de impuestos directos y de derechos aduaneros. En ese sentido, el precio deberá indicarse sin IVA.

Deberá mantener su propuesta en vigor durante **[noventa (90)]** días a partir de la fecha límite de presentación. El ACNUR hará todo lo que esté en su mano por seleccionar una empresa dentro de este plazo. Las condiciones de pago normales del ACNUR son de treinta (30) días como máximo tras la correcta ejecución y recepción de los documentos en orden.

Los costos de preparación de la oferta y de negociación de un contrato, incluidos los costos de viaje asociados, no son reembolsables ni se pueden incluir como costos directos de la tarea. El postor se hará cargo de todas aquellas actividades o gastos en los que se incurran durante la preparación de un contrato antes de que se firme el contrato real. Los preavisos y la información de adjudicación no se considerarán ningún tipo de contrato.

El ACNUR no realizará ningún pago anticipado ni por carta de crédito. Las condiciones de pago normales son mediante transferencia bancaria del importe neto treinta (30) días después de la aceptación de la factura del contratista y la entrega de los bienes al ACNUR o de la aceptación por parte de este último de los servicios.

2.5 EVALUACIÓN DE OFERTAS:

Cada una de las propuestas del postor se examinará por separado y de forma independiente. Los postores deberán presentar una propuesta completa por cada licitación en la que deseen participar. No se tendrán en cuenta las referencias a las propuestas anteriores o en curso. La adjudicación de un contrato anterior por parte del ACNUR no se considerará por sí misma una preferencia o una garantía de adjudicación de futuras licitaciones sobre el mismo asunto.

2.5.1 Registro de proveedores:

El (los) proveedor(es) calificado(s) se añadirá(n) a la base de datos de proveedores después de haberse determinado su idoneidad a partir del formulario de inscripción de proveedores y los justificantes presentados. Durante la investigación se examinan distintos factores como:

- posición financiera;
- actividad central;
- trayectoria;
- capacidad para suscribir un contrato.

De no facilitarse la documentación previamente mencionada, podría rechazarse la propuesta.

2.5.2 Evaluación técnica y económica:

Para la adjudicación de este proyecto, el ACNUR ha establecido unos criterios de evaluación que rigen la selección de las propuestas recibidas. La evaluación se realizará en función de criterios técnicos y económicos. El porcentaje que se asigna a cada componente se determina de antemano del siguiente modo:

La **propuesta técnica** se evaluará, entre otros, por medio de los siguientes criterios y una distribución porcentual del **70%** de la puntuación final:

Criterios	Porcentaje
Documentación obligatoria	Cumple/no cumple
Comprensión de los requisitos de bienes, servicios, enfoque propuesto, soluciones, metodología y productos y	60 puntos

Experiencia de la organización que presenta la propuesta	
Experiencia del personal clave	40 puntos
Total:	100 puntos

Se considerarán técnicamente aprobadas las Propuestas Técnicas que obtengan con **mínimo 70 puntos del puntaje asignado y que hayan enviado la documentación obligatoria.**

El puntaje máximo será otorgado a la propuesta con el precio más bajo en comparación con las demás ofertas evaluadas. Las demás propuestas recibirán puntos en la proporción inversa del precio más bajo:

$$[\text{Puntaje asignado a la propuesta financiera}] \times [\text{Precio de propuesta más baja}] / [\text{propuesta evaluada}] = \text{Puntaje del componente financiero de la propuesta evaluada.}$$

Aclaraciones sobre las propuestas:

Para facilitar el examen, la evaluación y la comparación de propuestas, el ACNUR podrá, de contrato con su criterio, solicitar al postor una aclaración sobre el contenido de la propuesta. La solicitud de aclaración y la respuesta se realizarán por escrito, y con ello no se buscará, se ofrecerá ni se aceptará ningún cambio sustancial ni de precio en la propuesta.

La **propuesta financiera** debe ser presentada de acuerdo con el Anexo C – Oferta Financiera, el cual ocupará la siguiente distribución del porcentaje: **30%** del puntaje total.

Solamente se analizará el componente económico de aquellos proveedores que superen la evaluación técnica.

A efectos de su evaluación, las propuestas que se presenten en una moneda distinta al dólar de los Estados Unidos se cambiarán a dicha moneda utilizando el tipo de cambio de las Naciones Unidas que esté en vigor en la fecha límite de presentación.

13.10 PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

Todas las propuestas deberán llevar su membrete oficial para poder identificar con claridad a su compañía.

Las ofertas deberán presentarse **por correo electrónico** y todos los anexos deberán estar en formato PDF. (De forma adicional, se pueden incluir copias en Excel o en otros formatos de los documentos en PDF.)

Las propuestas técnica y económica deberán estar bien diferenciadas.

Las ofertas **SOLAMENTE** deberán enviarse por correo electrónico a la siguiente dirección: cossatndcomm@unhcr.org

Referencia:

RFP 2023-07, Acuerdo Marco para para servicios de selección, reclutamiento y administración de contratos de personal

IMPORTANTE:

Las propuestas técnica y económica deberán enviarse en documentos diferentes. De lo contrario, podría rechazarse la oferta.

Plazo: [03/05/2023], 23.59 horas GMT-6 (Costa Rica)

IMPORTANTE:

Todas las ofertas que se reciban después de esta fecha o que se envíen a otra dirección del ACNUR podrán ser rechazadas. El ACNUR puede, según su criterio, ampliar el plazo de presentación de las ofertas notificándoselo de forma simultánea a todos los posibles proveedores.

Le corresponde a usted verificar que todos los correos electrónicos se hayan recibido correctamente antes del plazo límite. Tenga en cuenta que las normas sobre correos electrónicos que emplea el ACNUR limitan el tamaño de los documentos adjuntos a un máximo de **[ocho (8) Mb]**, por ello, puede que tenga que enviar más de un correo electrónico para completar la presentación de los documentos.

En el asunto del correo electrónico deberá indicarse lo siguiente:

- Oferta **[número]**
- Nombre de su empresa con el título del adjunto
- Número de correos electrónicos que se enviarán (por ejemplo: 1/3, 2/3, 3/4).

Por ejemplo: RFP/2023/07 Compañía ABC (correo electrónico 1 de 3)

El ACNUR no se encargará de localizar ni de obtener aquella información que no esté identificada en la oferta. En consecuencia, para asegurarse de que esté disponible la suficiente información, el postor deberá proporcionar, como parte de la oferta, todos los materiales descriptivos como extractos, descripciones u otra información necesaria que considere que puede mejorar la comprensión de su propuesta.

13.10 **ACEPTACIÓN DE OFERTAS:**

El ACNUR se reserva el derecho de aceptar una oferta en su totalidad o en parte, o bien de permitir una adjudicación dividida o parcial de este proyecto.

El ACNUR puede, según su propio criterio, aumentar o reducir el contenido propuesto a la hora de adjudicar el contrato sin que esto suponga una variación significativa en la tarifa presentada. Cualquier aumento o reducción de la duración del contrato se negociará con el adjudicatario como parte de la finalización de las órdenes de compra de los servicios.

El ACNUR puede, según su propio criterio, ampliar el plazo límite de presentación de las ofertas notificándoselo por escrito a los posibles proveedores. La ampliación del plazo puede entrañar una modificación del pliego de condiciones elaborado por el ACNUR por su propia iniciativa o en respuesta a una solicitud de aclaración realizada por un posible proveedor.

Tenga en cuenta que el ACNUR no está obligado a seleccionar a ninguna de las empresas que presentan las ofertas ni tampoco a seleccionar en modo alguno a la empresa que ofrezca el precio más bajo. Asimismo, el contrato se adjudicará a la oferta que se considere que responde mejor a las necesidades y que se ajuste a los principios generales del ACNUR, entre los que se incluye la economía y eficiencia y la mejor relación entre calidad y precio.

2.8 **MONEDA Y CONDICIONES DE PAGO DE LAS ÓRDENES DE COMPRA**

Todas las órdenes de compra emitidas como resultado de este llamado a licitación de propuestas se realizarán en la moneda de la propuesta vencedora. El pago se realizará de contrato con las condiciones generales para la prestación de bienes y servicios en la moneda en la que se emita la orden de compra. Los pagos solamente se iniciarán después de que el responsable institucional del ACNUR confirme la correcta finalización.

2.9 **CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DEL ACNUR PARA LA PRESTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

Tenga en cuenta que, a efectos de los futuros contratos, se acatarán estrictamente las condiciones generales de los contratos (**anexo E**). El postor deberá confirmar por escrito que acepta estas condiciones.

2.10 **CALENDARIO DE ACTIVIDADES**

Lanzamiento de solicitud de propuesta RFP/2023/07	Viernes 07 de abril del 2023
Reunión informativa (Vía online) Se realizará una charla informativa vía TEAMS (PC, Laptop, Smarthphone) para ello las empresas deberán conectarse al siguiente link que será proporcionado por ACNUR. Por favor solicitarlo al correo: adquisiciones.costarica@unhcr.org	Mieroles 12 de abril del 2023 a las 3:00 pm
Limite recepción de preguntas y clarificaciones:	Miércoles 05 de abril a las 12:00 pm (medio día)
Respuestas de dudas a todos los participantes:	lunes 17 de abril del 2023
Fecha límite para recepción de propuestas:	Miercoles 03 de mayo del 2023 a las 23:59 horas

Unidad de Suministros
Oficina ACNUR en Costa Rica