



## **La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados - ACNUR**

**Términos de Referencia de la Solicitud de Propuesta para establecer Contrato(s) Marco(s) para servicios de selección, reclutamiento y administración de contratos de personal:  
Condiciones Técnicas sobre la presentación de la Propuesta**

### **Antecedentes**

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) tiene 40 años de operación en Costa Rica y colabora con las autoridades y otros socios para atender las necesidades de personas solicitantes de la condición de refugiado, personas refugiadas reconocidas y en riesgo de apatridia o apátridas en el país. Esta colaboración incluye apoyo de recursos humanos, apoyo técnico por medio de la provisión de información de país de origen de las personas solicitantes de asilo y actividades regulares de fortalecimiento de capacidades dirigidas a las autoridades de elegibilidad en varias temáticas, entre otros.

El Gobierno de Costa Rica, con la colaboración del ACNUR, ha asumido una serie de iniciativas que han sido instrumentales para alcanzar resoluciones más expeditas y justas, incluyendo el apoyo con recursos humanos en las instituciones del sistema de refugio.

Costa Rica cerró el año 2018 con un total de 27,972 nuevas solicitudes. En el año 2019 se recibieron un total de 59,180 solicitudes y en 2020 la cifra de nuevas solicitudes fue de 21,127; esta disminución en la cifra atiende a cambios debido a COVID. En 2021, el número solicitudes de refugio fue de 108,427, colocando a Costa Rica como el cuarto país con mayor cantidad de nuevas solicitudes de refugio en el año. Así, el ACNUR espera seguir cooperando con el Gobierno de Costa Rica mediante la contratación de personal para apoyar a la Unidad de Refugio a tramitar y reducir la mora de casos de refugio pendientes.

Todos los miembros del personal del ACNUR son responsables de desempeñar sus funciones, tal como se refleja en la descripción de su trabajo. Lo hacen dentro de sus autoridades delegadas, de acuerdo con el marco regulatorio del ACNUR, que incluye la Carta de las Naciones Unidas, el Reglamento y el Reglamento del Personal de las Naciones Unidas, las Políticas e Instrucciones Administrativas del ACNUR, así como los marcos de rendición de cuentas pertinentes. Además, los miembros del personal deben cumplir con sus responsabilidades de manera coherente con las competencias básicas, funcionales, transversales y de gestión y los valores fundamentales del ACNUR de profesionalismo, integridad y respeto por la diversidad.

## Objetivo

El ACNUR busca contratar los servicios de una o más compañías que presten servicios de Outsourcing para la selección, reclutamiento, contratación y administración de contratos de personal, que en la actualidad o en el futuro presten sus servicios profesionales en distintas instituciones del Estado, que pueden incluir ministerios, departamentos, secretarías, comisiones, direcciones, procuradurías, entre otras, tanto a nivel central como departamental, de acuerdo con los Perfiles de Personal adjunto a este documento (anexo B) u otros que podrán incluirse posteriormente. Idealmente, **la o las compañías deberán tener alcance en todo el país**, en caso de que el ACNUR y las instituciones estatales que se beneficiarán del personal contratado necesiten sus servicios en distintas localidades del país.

## Justificación

Como parte de la colaboración con las instituciones estatales costarricenses y en específico para el trabajo coordinado con la DGME, TAM, CVRR y MREC, entre otras el ACNUR ha proporcionado apoyo técnico para algunas posiciones que contribuyen al trabajo de dichas instituciones. Por cuestiones de eficiencia, reacción oportuna a las necesidades, rendición de cuenta y gestión de dicho personal, se hace necesario encontrar una modalidad de contratación que se ajuste a las reglas operativas del ACNUR y que permita a las diferentes entidades estatales poder contar con esta forma de apoyo de manera ágil y sin mayores dificultades.

## Descripción del proyecto:

El ACNUR espera concluir uno o más acuerdos marco con una o más compañías que puedan encargarse de la selección, reclutamiento, contratación y administración de contratos (pagos, beneficios, relaciones laborales y clima organizacional, disciplina, desempeño entre otros) de personal que presten sus servicios en las distintas instituciones del Estado (en adelante “institución receptora”) que pueden incluir ministerios, departamentos, secretarías, comisiones, direcciones, procuradurías, entre otras, en todo el territorio costarricense.

La o las compañías serán corresponsables de la selección, proceso de reclutamiento y responsables de la contratación del personal referido en este acuerdo, y en ese marco será responsable del cumplimiento de todas las obligaciones y responsabilidades que de acuerdo con la legislación costarricense corresponden al empleador, así como aquellas que sean indicadas por ACNUR.

ACNUR proveerá a la o las compañías la información del personal que, en el momento de la firma del Contrato Marco, se encuentren contratados por ACNUR y que se solicitará que continúen desempeñando labores bajo contratación de la o las compañías, según las nuevas condiciones acordadas. La o las empresas contratadas se comprometen a contratar las personas indicadas por ACNUR.

En el marco del acuerdo, la o las compañías quedarán obligadas a proveer a la entidad pública que la Oficina de País del ACNUR Costa Rica indique, el personal idóneo para las posiciones que se soliciten mediante Términos de Referencia específicos. Esto incluye:

1. Presentar evidencia de la convocatoria (medios de difusión, listado de candidatos postulados a la vacante y una lista de los preseleccionados conforme al cumplimiento de los perfiles de la vacante, que incluya los currículos y cualquier otra información que se considere pertinente).
2. De acuerdo con los perfiles de la vacante, el licitante debe elaborar una propuesta de formulario de entrevista y de evaluación o entrevista psicológica, que serán revisados y aprobados por la parte contratante (ACNUR, previa consulta de la entidad pública concernida).

El licitante se encargará de citar a los candidatos preseleccionados para la realización de las entrevistas, que se efectuarán juntamente con la parte contratante y la institución en la cual el candidato ejercerá sus funciones, para efectos de su selección. A los candidatos preseleccionados se les debe solicitar el certificado de no antecedentes penales, verificar que no tengan vínculos de parentesco hasta el segundo grado inclusive (padres, hermanos/as, hijos/as) o vínculo matrimonial o de convivencia (esposo/a, concubino/a) con personal de la institución receptora, según corresponda, y comprobación de referencias laborales y académicas. La selección final corresponderá a la parte contratante en conjunto con ACNUR y la institución en la cual el candidato ejercerá sus funciones, previa propuesta fundamentada de la compañía. Una vez seleccionada la persona para ocupar la vacante, la compañía contará con máximo tres (3) días hábiles, para la elaboración del contrato conforme a las leyes costarricenses de acuerdo con el tipo de contratación que se haya definido de manera conjunta con la parte contratante en base a lo señalado en el punto 6 siguiente.

Sin perjuicio de lo anterior, la institución en la cual los candidatos ejercerán funciones podrá solicitar, previo acuerdo de la parte contratante y de ACNUR, la contratación directa, sin proceso de selección, de candidatos específicos que identifique para determinados perfiles. Lo anterior será posible exclusivamente cuando tenga por objeto, contratar personas que han previamente prestado servicios en esa institución y que se consideran esenciales para su funcionamiento, lo cual deberá justificarse a través de una nota escrita.

El licitante debe compartir en electrónico los siguientes documentos al ACNUR por la parte contratante:

- Copias del contrato del personal que prestará el servicio;
- Copias de las afiliaciones al sistema de seguridad social e Instituto Nacional de Seguros
- Copia de la cédula de identidad de cada persona.

3. Mantener vinculadas a las personas contratadas al sistema de seguridad social y demás obligaciones establecidas en la legislación costarricense para la parte patronal.
4. Brindar al personal contratado, asesoría oportuna y cordial en el trámite de documentos relacionados con la seguridad social, prestaciones de ley, licencias, permisos, solicitud de vacaciones entre otros, así como la información detallada y oportuna sobre las novedades del pago relacionadas con el pago de salarios, contratos, licencias, vacaciones, etc.
5. Asumir la contratación, organización, orientación técnica y control del personal a cargo, comprometiéndose a cumplir con las normas laborales existentes. Nada de lo contemplado en el contrato con la compañía responsable de la contratación de personal podrá interpretarse como el establecimiento o creación de un vínculo o relación contractual entre el personal que se contrate y el ACNUR. Este personal no podrá considerarse, en modo alguno, miembro del personal del ACNUR. Los contratos de trabajo que el contratista suscriba con el personal para prestar el servicio deberán tener una duración mínima igual a la duración del contrato a suscribir. El contratista deberá entregar copia de estos documentos al ACNUR antes de la iniciación de actividades. Los contratos de trabajo deberán contener cláusulas de confidencialidad en los términos que el ACNUR defina, contemplar la sujeción a las reglas éticas de la función pública en Costa Rica, y contener cláusulas de movilidad (vinculadas a la ejecución temporal en otras zonas del país). Estos deberán ser traslados justificados, aprobados por ACNUR y no exceder las dos semanas.
6. La Empresa realizará una propuesta legal relativa a la naturaleza y características que deberán tener los contratos individuales, tomando en consideración que las personas contratadas ejercerán sus funciones en el sector público y que se espera que sus contratos contengan al menos idénticos beneficios que los que provee a sus funcionarios la institución en la cual ejercerán funciones en materia de vacaciones, horas extraordinarias o compensatorias, y viáticos. Por lo tanto, es esencial dentro de los requerimientos de la Empresa, que ésta tenga mínimo 3 años de experticia técnica en materia de derecho laboral.

7. Asistir y participar en reuniones que programe el supervisor asignado por ACNUR, con el fin de convenir acciones conjuntas en torno a la prestación del servicio; efectuar los correctivos del caso, a fin de mejorar continuamente la prestación del servicio.
8. Entregar a las personas contratadas, con copia al supervisor del Contrato, en un término máximo de 5 días hábiles, el desglose de pago.
9. Todos los pagos de remuneraciones y beneficios al personal asignado al servicio deberán ser hechos por la empresa adjudicada, en tiempo y forma (pago mensual durante el mes trabajado) y en ningún caso será responsabilidad del ACNUR ni de la institución en la cual la persona preste funciones. No se aceptará que la empresa solicite envío/recepción de documentación, listas de asistencia, etc. al ACNUR.
10. Toda la información relativa a la asistencia, pagos, formatos de incapacidad o vacaciones será administrada por la Compañía en coordinación y de acuerdo con los criterios y principios de gestión de personal de la institución receptora beneficiaria de este apoyo. Las comunicaciones derivadas se realizarán directamente entre la empresa y su personal, en coordinación con la institución en la cual la persona esté prestando servicios. En ningún momento el ACNUR podrá intervenir en esta relación. Seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicada proveer el servicio sin contratiempo durante estos sucesos.
11. El pago de remuneraciones no podrá en caso alguno quedar condicionado a motivos administrativos o falta de recepción de documentos. No se podrá aducir falta de liquidez para realizar el pago de la remuneración correspondiente al personal o de las prestaciones a las que haya lugar.
12. ACNUR se reserva el derecho de solicitar la remoción de cualquier persona que incumpla sus funciones o que ocasione conflictos. El ACNUR podrá solicitarlo de manera espontánea o previa solicitud de la institución en la cual la persona presta servicios.

**En el Anexo “B” adjunto encontrarán los perfiles de personal.**

**\*\*Se requiere en el Anexo C, Formato de Propuesta Financiera:** Los licitantes deberán desarrollar en su propuesta los conceptos, costos e impuestos, que apliquen bajo las siguientes modalidades de contratación que se solicitan, conforme a los requerimientos que designe la ley de Costa Rica, para cada caso.

**Supervisión y Logística**

- La supervisión del personal contratado a través de la compañía seleccionada será realizada por personal de la institución receptora acuerdo a los protocolos que se definirán oportunamente.
- La supervisión del contrato que se derive de este proceso será realizada por las unidades del ACNUR correspondientes en coordinación con la institución receptora.
- Se establecerán reuniones periódicas al menos cada 3 meses de coordinación entre la empresa seleccionada, la institución receptora y el ACNUR.

**Forma de Pago**

Los pagos a la Compañía se realizarán en colones y serán desembolsados en un periodo máximo de 30 días, después de recibidos y aprobados los productos entregables según el periodo de cumplimiento abajo detallado.

Forma de Pago	Productos
---------------	-----------

Los pagos serán desembolsados mensualmente.	<p><b>**Recepción satisfactoria del servicio, así como la presentación de un informe, según lo establecido en la sección de reporte y seguimiento.</b></p> <p><b>**Presentación de factura</b></p>
---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Duración del contrato

Se propone firmar un contrato marco por un período inicial de dos (2) años, renovable de acuerdo con el desempeño de la compañía por un (1) año más.

### Reporte y seguimiento

Un sistema de reporte y seguimiento para la presentación:

- Mensualmente se debe presentar un informe de novedades y transferencias de los pagos de toda la plantilla del personal contratado.
- Según el tipo de contratación, se debe presentar mensualmente el soporte de pago de las obligaciones patronales (CCSS, INS y demás prestaciones e impuestos que procedan para cada uno de los contratos).
- Registrar y reportar las nuevas contrataciones realizadas en el marco del contrato. Esto incluye contar con evidencia física de la contratación realizada (ver punto 5 de la descripción del proyecto).

### Respeto de la legislación nacional

Todas las transferencias y otros servicios ofrecidos deben estar en conformidad con el marco regulatorio de Costa Rica en relación con licencias de operación otorgadas por el gobierno, impuestos, identificación de usuarios, leyes contra lavado de activos, sanciones antiterroristas e internacionales, así como leyes relacionadas con la protección de datos personales.

### Solución de controversias

Cualquier disputa, controversia o reclamo que surja o esté en conexión con el contrato estará gobernado exclusivamente por el Artículo 18 de las Condiciones Generales de ACNUR para la provisión de servicios.

La interpretación, construcción y desempeño del Contrato estará gobernado por principios generales de derecho internacional de comercio, excluyendo aquellas reglas que se escoja estarán sujetos a las leyes de la jurisdicción donde se firma el contrato.

### Privilegios e inmunidades

El proveedor de servicios reconocerá y aceptará que el ACNUR, sus propiedades, fondos, activos, así como sus oficiales y consultores gozan de privilegios e inmunidades provistos por la Convención de 1946 sobre Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas. La cuenta del ACNUR gozará de privilegios e inmunidades.

### Requisitos de calificación propuesta técnica:

La evaluación técnica se realizará de acuerdo con los siguientes requisitos:

Criterios a evaluar – Propuesta Técnica	Puntaje
Empresa está debidamente registrada ante Costa Rica (personería jurídica y cédula del Representante Legal):	Cumple/No cumple

<b>Autorización Ministerio de Seguridad Pública para brindar este servicio.</b>	<b>Cumple/No cumple</b>
<b>Registro ante el Ministerio de Hacienda</b>	<b>Cumple/No cumple</b>
<b>Mínimo 3 años de experiencia en el rubro se comprueba con el envío de cartas de servicios previos. Mínimo 3 cartas</b>	<b>Cumple/No cumple</b>
<b>Comprobante de No adeudo a la Caja Costarricense del Seguro social</b>	<b>Cumple/No cumple</b>
<b>Comprobante de No adeudo al Ministerio de Hacienda</b>	<b>Cumple/No cumple</b>
<b>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</b>	<b>Cumple/No cumple</b>
<b>Formulario de inscripción de proveedores:</b> En caso de que su compañía no esté registrada en el ACNUR, deberá llenar, firmar y enviar el formulario de inscripción de proveedores ( <b>anexo D</b> ) Si su empresa ya se encuentra registrada como proveedor, presente el formulario de inscripción de proveedores vacío, indicando claramente su <b>número de proveedor con ACNUR</b> .	<b>Cumple/No cumple</b>
<b>Certificación bancaria (en USD o CRC)</b>	<b>Cumple/No cumple</b>
<b>Presentación detallada de la organización:</b> - 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.	<b>Cumple/No cumple</b>
<b>Comprensión de los requisitos de bienes, servicios, enfoque propuesto, soluciones, metodología y productos y Experiencia de la organización que presenta la propuesta:</b> - 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)	<b>60</b>
<b>Experiencia del personal clave</b> El oferente de quedar adjudicado deberá proveer siguientes documentos del personal que va a asignar:  Para todos los casos: – Currículo Vitae	<b>40</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>– En caso de extranjero se deberá entregar una copia de la cédula de residencia por ambos lados y permiso de trabajo.</li> <li>– Copia de cédula de identidad por ambos lados.</li> <li>– Antecedentes penales</li> <li>– Documentación de respaldo que certifique que los oficiales han llevado cursos relacionados con seguridad y respuesta en caso de emergencias.</li> <li>– Hoja de delincuencia al día, esta hoja se deberá estar actualizando como mínimo una vez al año.</li> <li>– Copia de certificaciones, cursos, etc relevantes para la parte comercial y operativa.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gerente de operaciones</b></li> <li>• <b>Ejecutivo Comercial y Supervisor de la cuenta.</b></li> <li>• <b>Personal de reclutamiento asignado al proyecto</b></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Experiencia: Mínimo tres (3) años de experiencia laboral</li> <li>ii. Con conocimientos de los métodos y técnicas aplicables a su campo de trabajo.</li> <li>iii. De trato amable y cortés.</li> </ol> <p>Adicional el oferente adjudicado deberá enviar una matriz de contactos y escalaciones cuando se le solicite.</p>	
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Requisitos de calificación propuesta económica:**

Anexo C – Formulario de oferta financiera: La propuesta económica deberá presentarse de acuerdo con el formulario para la propuesta económica (anexo C). No se aceptarán aquellas ofertas que posean una estructura de precios diferente. El costo reflejado debe ser el costo total. Los precios estipulados serán mantenidos por toda la duración del contrato. Solo se aceptarán aumentos en los rubros que son mandatorios por el país de acogida (decretos de aumento a salarios mínimos, etc).

**Valoración de Ofertas**

- Se valorarán únicamente aquellas propuestas que cuenten con toda la documentación completa.
- Para cumplir técnicamente debe obtener mínimo 70 puntos
- La evaluación global se completará con un esquema de análisis acumulativo, asignando una importancia de 70/30. En donde el 70 por ciento de la selección será aportada por los aspectos contemplados en la propuesta técnica y un 30 por ciento por lo ofertado en la propuesta económica.
- En consecuencia, el proceso de valoración será en primera instancia por la propuesta técnica y su capacidad de respuesta a los términos de referencia (TdR) planteados para el servicio.
- Una vez realizado el análisis respectivo a la propuesta técnica y a la propuesta financiera se procederá a la suma de los puntos asignados a cada una, dando como resultado una calificación total. La organización con la calificación total más alta (calificación técnica y calificación económica) será adjudicada el servicio.