

**UNHCR**United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés**FECHA: 29/03/2023****SOLICITUD DE OFERTA: Nro. RFP/2023/005****PARA EL ESTABLECIMIENTO
DE UN ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE****SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA ENTREGA DE INTERVENCIONES EN EFECTIVO
EN COSTA RICA****FECHA Y HORA DE CIERRE: 21/04/2023 – 23:59 horas, GMT-5**

INTRODUCCIÓN AL ACNUR

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) fue establecida el 14 de diciembre de 1950 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Su mandato es proporcionar protección internacional y asistencia humanitaria y buscar soluciones permanentes para personas dentro de las responsabilidades de su mandato principal. Su propósito primario es velar por los derechos y el bienestar de personas refugiadas y garantizar que tengan derecho a asilo en otro país, así como identificar soluciones duraderas para ellos, como la repatriación voluntaria en condiciones dignas y seguras, la integración local en el país de asilo o el reasentamiento en otro país. Con el tiempo, el mandato del ACNUR se ha ampliado para incluir a personas repatriadas y apátridas. Si bien no hay un mandato general para los desplazados internos, bajo ciertas circunstancias el ACNUR puede proporcionar protección y asistencia humanitaria a estas poblaciones. Por este motivo, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados también busca garantizar la protección de los desplazados, así como mitigar los motivos de su desplazamiento.

Durante más de cinco décadas, la agencia ha ayudado a decenas de millones de personas a reanudar sus vidas. En la actualidad, 16.800 empleados en más de 134 países siguen apoyando a unas 71 millones de personas. Para ayudar y proteger a algunas de las personas más vulnerables del mundo en tantos lugares y entornos, el ACNUR debe adquirir bienes y servicios en todo el mundo. Podrá encontrar más información sobre el ACNUR, su mandato y operaciones, en <http://www.unhcr.org>.

1. REQUISITOS

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, Costa Rica, invita a proveedores y prestadores de servicios calificados a presentar una oferta firme para el establecimiento de un acuerdo marco para la prestación de servicios financieros para la entrega de intervenciones en efectivo.

IMPORTANTE:

Los términos de referencia (TOR, según sus siglas en inglés) se detallan en el Anexo A del presente documento. Los requisitos adicionales se especifican en el Anexo B

2. DURACIÓN

El ACNUR puede otorgar acuerdos marco con una duración inicial de 3 (tres) años, que pueden extenderse por un plazo adicional de 1 (uno) + 1 (uno) años. Se solicitará a los adjudicatarios que mantengan el modelo de precio presupuestado por la duración del acuerdo.

Se podrán otorgar acuerdos marco adicionales según la situación y la evolución de las necesidades durante el periodo cubierto por el acuerdo marco.

El acuerdo no es exclusivo, sin volúmenes mínimos u otros compromisos, y el ACNUR no tendrá ninguna obligación de (i) tratar con el FSP como proveedor de servicios únicos o exclusivos ni (ii) pedir o adquirir una cantidad mínima de servicios del FSP.

Otras agencias, fondos y programas de las Naciones Unidas, así como otras organizaciones humanitarias autorizadas tendrán derecho a los mismos precios y condiciones que los incluidos en las ofertas de los adjudicatarios y pueden formar las bases para un acuerdo marco con otras agencias de la ONU.

IMPORTANTE: El ACNUR prefiere adjudicar a empresas que puedan cubrir todos los servicios y zonas geográficas; no obstante se aceptan propuestas parciales, como se indica a continuación: Los licitadores pueden ofrecer mecanismos de entrega individuales ☐ para una combinación seleccionada ☐ para todos los mecanismos de entrega. Los licitadores pueden ofertar para una (1) zona geográfica ☐ dos (2) ☐ todas las zonas. Se llevarán a cabo evaluaciones técnicas y financieras por separado para cada uno de los mecanismos entrega y zonas geográficas. El ACNUR puede adjudicar a más de un proveedor para cubrir todos los requisitos.

IMPORTANTE:

El inicio de procedimientos de conciliación o arbitraje conforme al **Artículo 19** (resolución de disputas) de las Condiciones Generales de los Contratos de Prestación de Servicios del ACNUR no se considerará como una "causa" ni como una cláusula de terminación en sí misma.

Se recomienda encarecidamente que la presente solicitud de propuesta y sus anexos se lean detenidamente. El incumplimiento de los procedimientos establecidos en los mismos puede resultar en la descalificación del proceso de evaluación.

Subcontratación: Preste especial atención al Artículo 5 de los Términos y Condiciones Generales adjuntos (Anexo E).

Nota: Este documento no debe interpretarse en modo alguno como una propuesta de contrato con su empresa.

3. INFORMACIÓN SOBRE LAS OFERTAS:

3.1 DOCUMENTOS DE LA RFP

Los siguientes anexos son parte integral de la presente solicitud de ofertas:

Anexo A:	Términos de referencia (TOR)
Anexo B:	Requisitos detallados y oferta técnica
Anexo C:	Formulario de oferta económica
Anexo D:	Formulario de registro de proveedor
Anexo E:	Condiciones generales de suministro de bienes y servicios del ACNUR – 2018
Anexo F:	Acuerdo de protección de datos
Anexo G:	Código de conducta de los proveedores

Anexo H: Formato de pago del CBI y Diccionario de datos para el sistema de planificación de recursos institucionales (PRI)

Los documentos que conforman esta RFP incluyen cifras y descripciones de las poblaciones destinatarias proporcionadas solo a modo de estimados para ayudar a los licitadores a preparar las ofertas. Estas cifras y descripciones no deben interpretarse como un compromiso, ya sea expreso o implícito, de que el ACNUR pedirá la entrega de CBI en cualquier monto. Las cantidades pueden variar y dependerán de los requisitos reales y los fondos disponibles.

3.2. **ACUSE DE RECIBO**

Le agradeceríamos que nos informara de la recepción de esta RFP por correo electrónico a **adquisiciones.costarica@unhcr.org** con lo siguiente:

- Su confirmación de recepción de la RFP
- Si enviará una oferta o no
- Comunicar su decisión de participar, o no, en la conferencia de proveedores

IMPORTANTE:

El no envío de la información arriba solicitada puede resultar en la descalificación de su oferta para evaluaciones posteriores.

3.3 **SOLICITUDES DE ACLARACIÓN**

Los proveedores interesados deberán enviar cualquier solicitud de aclaración o consulta relacionada con esta RFP por correo electrónico a la dirección **adquisiciones.costarica@unhcr.org**. **El plazo para la recepción de consultas vence a las 23:59 hs GMT-5 del 05/03/2023.** Se ruega a los proveedores interesados que sean concisos en sus consultas.

IMPORTANTE:

Tenga en cuenta que la presentación de oferta **NO** debe ser enviadas a la dirección de correo electrónico arriba indicada. Una presentación de oferta enviada directamente a esta dirección de correo electrónico resultará en la descalificación de la oferta.

El ACNUR responderá a las consultas recibidas tan pronto como sea posible mediante una publicación en su sitio web o por correo electrónico a todos los proveedores interesados o invitados.

El ACNUR organizará una conferencia de **proveedores** previa a las ofertas de manera virtual el **03/04/2023 a las 03:00 PM**. Se permitirá un máximo de dos representantes por empresa. Los nombres y datos de contacto de los representantes de las empresas deberán proporcionarse al menos dos días por adelantado, por correo electrónico a **adquisiciones.costarica@unhcr.org** para que se pueda compartir el link de ingreso a la conferencia. Los cambios de personal deberán ser comunicados por adelantado de otro modo no podrán participar.

La participación en la conferencia previa a las ofertas correrá a cargo del proveedor. No habrá reembolsos por parte del ACNUR.

En vista de la complejidad de los requisitos, **la participación en la conferencia es altamente recomendable**. No obstante, luego de la conferencia, se redactará un documento de preguntas y respuestas que será publicado en el sitio web del ACNUR o distribuido por correo electrónico a todos los proveedores invitados o interesados.

3.4 **SU OFERTA**

La oferta deberá estar redactada en español.

Envíe la oferta mediante los formularios proporcionados en los anexos. Las ofertas que no cumplan con los formatos requeridos pueden ser desestimadas.

IMPORTANTE:

Envíe la oferta directamente a la dirección proporcionada en la sección 3.6 “Envío de Oferta” de esta RFP, que requiere que las ofertas se envíen en dos sobres o correos electrónicos separados. La inclusión de copias con correspondencia dirigida directamente a la atención del comprador responsable o cualquier otro miembro del personal del ACNUR que no sea la dirección de correo electrónico de envío resultará en la descalificación de la oferta.

La oferta deberá incluir los siguientes juegos de documentos:

- Oferta técnica
- Oferta económica

3.4.1 **Contenido de la OFERTA TÉCNICA**

IMPORTANTE:

La oferta técnica no deberá incluir ninguna información sobre precios. El incumplimiento puede resultar en descalificación. La oferta técnica deberá incluir toda la información requerida.

Los términos de referencia (TOR) de los servicios solicitados por el ACNUR se encuentran en el **Anexo A**. Los requisitos adicionales se especifican en el Anexo B (formulario de requisitos detallados y oferta técnica). Indique claramente y revele cualquier discrepancia con las especificaciones presentadas.

La oferta técnica debe ser concisa y estar estructurada en el orden siguiente para incluir, pero no necesariamente limitarse a la siguiente información:

- **Descripción de la empresa, comprensión de los requisitos para los servicios, bienes relacionados, enfoque propuesto, soluciones, metodología y resultados.** Las observaciones o sugerencias relacionadas con los TOR, así como su descripción detallada de la manera en la que su empresa responderán a los TOR:
 - Formulario de requisitos detallados y oferta técnica, Anexo B: Si su empresa ofrece más de un tipo de mecanismo entrega de efectivo (p.e. cuentas bancarias, transferencias, retiro de efectivo en cajero o sucursal), **complete la parte 2 del Anexo B para cada uno.**
- **Formulario de registro de proveedores:** Si su empresa no está inscrita con el ACNUR o no ha recibido una orden de compra válida durante los últimos dos (2) años, deberá completar, firmar y enviar junto con la oferta técnica el formulario de registro de proveedores (**Anexo D**) y los demás documentos requeridos para tal propósito:
 - ✓ Estados financieros auditados de la empresa para los últimos 3 años, incluyendo la opinión del auditor (sin reservas) como prueba para los requisitos de aprobación o rechazo establecidos en la RFP y el Anexo B.
 - ✓ Certificado de registro de empresa
 - ✓ Copia certificada de la licencia para la prestación de servicios de transferencias de dinero emitida por la autoridad gubernamental pertinente
 - ✓ Documento(s) de registro de la empresa en los servicios fiscales nacionales

- **Condiciones generales de suministro de bienes y servicios del ACNUR:** La oferta técnica debe incluir el reconocimiento de las Condiciones generales de suministro de bienes y servicios del ACNUR con la firma del **Anexo E**
- **Acuerdo de protección de Datos del ACNUR:** La oferta técnica debe incluir el reconocimiento del Acuerdo de protección de Datos del ACNUR con la firma del **Anexo F**.
- **Código de conducta de proveedores del ACNUR:** La oferta técnica debe incluir el reconocimiento del Código de conducta de proveedores del ACNUR con la firma del **Anexo G**.
- **Formato de pago del CBI y Diccionario de datos** para el sistema PRI del ACNUR: La oferta técnica debe incluir el reconocimiento del **Formato de pago del CBI y Diccionario de datos** para el sistema PRI del ACNUR con la firma del **Anexo H**.
- Otros documentos requeridos para apoyar las declaraciones o la conformidad con los requisitos establecidos en los Anexos A y B.

3.4.2 Contenido de la OFERTA ECONÓMICA

La **oferta económica** separada debe incluir una oferta general en una sola moneda, ya sea dólares estadounidenses, euros o la moneda del país de su empresa.

La oferta económica debe ser exhaustiva e incluir todas las tasas por los servicios que serán prestados (precio “todo incluido”).

La oferta económica debe enviarse tal como lo indica el formulario de oferta económica (Anexo C). Las ofertas con una estructura de precios diferentes pueden no ser aceptadas.

Se solicita que las ofertas se mantengan vigentes por **120** días a partir de la fecha límite de presentación. El ACNUR hará todos los esfuerzos para elegir una empresa dentro de este plazo.

Los términos de pago estándar son mediante transferencia bancaria a los treinta (30) días de la aceptación de la factura del contratista y de la entrega y aceptación de los servicios por parte del ACNUR.

3.5 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Cada una de las ofertas de un licitador se evaluará por separado y de manera independiente. Los licitadores deberán presentar una oferta completa para cada convocatoria en la que deseen participar. Las referencias a ofertas previas o actuales serán desestimadas. La adjudicación de un contrato previo con el ACNUR no será en sí considerada una garantía o preferencia para la adjudicación de convocatorias futuras sobre el mismo tema.

Si un licitador ofrece más de un tipo de mecanismo entrega, deberá enviar los documentos de la oferta para cada uno por separado para el Anexo B-Parte 2 (ver instrucciones detalladas en el Anexo B) a fin de permitir la evaluación separada de los mismos (p.e. las ofertas de dinero celular y las de cuentas bancarias serán evaluadas en lotes diferentes).

Además de ello, el ACNUR ha definido las siguientes 3 zonas geográficas: 1. Gran Area Metropolitana (San José, Heredia, Alajuela y Cartago); 2. Región Huetar Norte (Upala, Los Chiles, La Cruz y San Carlos; 3. Región Brunca (Corredores y Golfito). Los licitadores pueden ofertar para una (1) zona geográfica o dos (2) o para todas las tres

(3) zonas. Las presentaciones que solo puedan cubrir partes de una zona geográfica determinada serán desestimadas.

3.5.1 Inscripción de proveedores:

Los proveedores adjudicados serán incluidos en la base de datos de proveedores luego de una investigación de idoneidad basada en el formulario de inscripción de proveedores enviado, los estados financieros y otros documentos de apoyo. Esta investigación implica la evaluación de varios factores tales como:

- Situación financiera
- Actividad principal
- Antecedentes
- Capacidad contractual
- Controles de sanciones, etc.

3.5.2 Evaluación técnica y financiera:

Para la adjudicación del acuerdo marco, el ACNUR ha establecido criterios de evaluación que gobiernan la selección de las ofertas recibidas. Esta evaluación se realiza sobre bases financieras y técnicas. Los estándares mínimos relacionados con los mecanismos entrega se enumeran en el Anexo A – TOR y los criterios y calificaciones (numéricos o aprobación o rechazo) se determinan por adelantado y se especifican en el Anexo B – Requisitos detallados y oferta técnica.

La **oferta técnica** representará el **70%** de la calificación total. Como parte de la evaluación técnica de los licitadores, el ACNUR puede llevar a cabo controles de antecedentes, investigaciones de mercado y controles de referencias con organizaciones con las cuales el proveedor ya está realizando y ha realizado actividades comerciales.

Aclaraciones

A fin de asistir en el análisis, evaluación y comparación de las ofertas, el ACNUR puede, a su propio criterio, pedir que el licitador aclare el contenido de la oferta. Dicho pedido y su respuesta serán por escritos y no se buscará, ofrecerá o aceptará ningún cambio en el precio o la base de la oferta.

La **oferta económica** representará el 30% de la calificación total.

El punto límite para que las presentaciones se consideren técnicamente conformes será el **60% de la calificación técnica total, es decir, 420 puntos.**

IMPORTANTE: La oferta económica será abierta para su evaluación solo si la parte técnica de la oferta del licitador ha cumplido con todos los requisitos de aprobación o rechazo.

La oferta de precios más baja que se abra y compare entre las de las empresas invitadas recibirá la cantidad máxima de puntos. Las demás ofertas recibirán puntos en proporción inversa al precio más bajo, p.e. $[\text{total Price Component}] \times [\text{US\$ lowest}] \setminus [\text{US\$ other}] = \text{puntos}$ para el componente de precios del otro proveedor.

Solamente para los propósitos de la evaluación, las ofertas presentadas en monedas distintas al dólar estadounidense serán convertidas a dólares estadounidenses al tipo de cambio de las Naciones Unidas vigente a la fecha del vencimiento de la presentación.

3.6 **PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

Las ofertas deberán llevar un membrete oficial que identifique claramente a su empresa. Las ofertas técnicas y económicas deberán estar claramente separadas en correos electrónicos y anexos separados.

Las ofertas deberán presentarse únicamente 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.)

La oferta debe enviarse por correo electrónico ÚNICAMENTE a:
cossatndcomm@unhcr.org

IMPORTANTE:

Las ofertas técnica y económica deben enviarse en documentos separados. El incumplimiento resultará en su descalificación.

Fecha límite: 21/04/2023, 23:59 horas GMT-5 (hora de San José).

IMPORTANTE:

Las ofertas enviadas luego de esta fecha o a otra dirección del ACNUR pueden ser rechazadas. El ACNUR podrá, a criterio propio, extender el plazo para la presentación de ofertas notificando de manera simultánea a todos los licitadores.

Es responsabilidad del licitador verificar que todos los correos electrónicos hayan sido recibidos correctamente antes de la fecha límite. Le rogamos tenga en cuenta que la política de correo electrónico del ACNUR limita el tamaño de los adjuntos a un máximo de **cuatro [4] Mb** y por lo tanto podría necesitar enviar más de un correo electrónico para toda la presentación.

En el asunto del correo electrónico indique:

- Oferta RFP/2023/005
- El nombre de la empresa con el título del adjunto
- La cantidad de correos electrónicos enviados (ejemplo: 1/3, 2/3, 3/3).

Por ejemplo: RFP/2023/005 Empresa ABC (correo electrónico 1 de 3)

El ACNUR no será responsable de ubicar o proteger cualquier información que no esté identificada en la oferta. Del mismo modo, y para garantizar la disponibilidad de la suficiente información, el licitador deberá proporcionar como parte de la oferta cualquier material descriptivo, como extractos o descripciones, u otra información necesaria que podría mejorar la comprensión de su propuesta.

3.7 **ACEPTACIÓN DE OFERTAS:**

El ACNUR se reserva el derecho de aceptar las ofertas de manera total o parcial y de permitir adjudicaciones parciales en esta licitación.

El ACNUR puede, a criterio propio, aumentar o reducir el contenido ofertado al adjudicar el contrato y no prevé una variación significativa de la tasa presentada. Cualquier aumento o reducción de la duración del contrato será negociado con el adjudicatario como parte de la finalización de la orden de compra de servicios.

El ACNUR podrá, a criterio propio, extender el plazo para la presentación de ofertas notificando de manera simultánea a todos los proveedores. La extensión del plazo puede acompañar la modificación de los documentos de la convocatoria preparados por el ACNUR a iniciativa propia o en respuesta a una aclaración solicitada por un proveedor potencial.

Tenga en cuenta que el ACNUR no está obligado a elegir ninguna de las ofertas presentadas y no se compromete de modo alguno a elegir a la empresa con el precio más bajo. Por otra parte, el contrato se adjudicará a la oferta que se considere más adecuada a las necesidades y que se ajuste a los principios generales del ACNUR, incluyendo la economía y la eficiencia y la mejor relación costo-calidad.

Los costos de la preparación de la oferta y de la negociación del contrato, incluyendo viajes relacionados, no son reembolsables ni pueden incluirse entre los costos directos en la asignatura. Las actividades realizadas o gastos incurridos en la preparación de un contrato antes de que el mismo sea firmado estarán a cargo del licitador. Un anuncio previo o información sobre la adjudicación no se considerará un contrato.

IMPORTANTE:

Cancelación de la convocatoria: El ACNUR se reserva el derecho de cancelar la convocatoria en cualquier etapa del proceso de adquisición.

Algunos motivos de descalificación

Los siguientes son algunos de los motivos que pueden llevar a la descalificación de su oferta:

- El licitador no envía las ofertas técnica y económica en documentos separados, tal como se describe en los documentos de la licitación;
- Los documentos de la oferta se reciben en una dirección de correo electrónico distintos a los especificados en los documentos de la licitación; y/o
- Los documentos de la oferta se reciben por una persona distinta a los especificados en los documentos de la licitación; y/o
- Los documentos de la oferta son recibidos luego del plazo para la presentación de ofertas indicado en los documentos de la licitación; y/o
- Los documentos de la oferta son enviados por las vías correctas luego de haber sido enviados de manera incorrecta;
- Las calificaciones o los datos del licitador resultan ser falsos; y/o
- El licitador comete un acto comprobadamente injusto o deshonesto para adquirir los derechos de la adjudicación del acuerdo.

3.8 MONEDA Y TÉRMINOS DE PAGO PARA ÓRDENES DE COMPRA

Todas las órdenes de compra (PO, según sus siglas en inglés) resultantes de esta RFP serán emitidas en la moneda de la(s) oferta(s) ganadora(s). Los pagos se realizarán de acuerdo con las Condiciones generales de suministro de bienes y servicios, en la moneda en la cual se emita la PO. Los pagos se iniciarán únicamente previa confirmación de la ejecución exitosa por parte del titular del negocio del ACNUR.

3.9 CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS DEL ACNUR

Tenga en cuenta que las Condiciones generales de suministro de bienes y servicios (**Anexo E**) se cumplirán estrictamente a los efectos de cualquier contrato futuro. El licitador debe confirmar por escrito la aceptación de estos términos y condiciones.

Unidad de Suministros
ACNUR Costa Rica

La oferta debe enviarse según las siguientes instrucciones y en sobres sellados:

Los documentos deben agruparse de la siguiente manera:

El incumplimiento resultará en descalificación.

Sobre principal

Sobre técnico (sobre 1)

1. Anexo B (formulario de oferta técnica)
2. Anexo D (Formulario de inscripción de proveedor) y sus adjuntos
 - ✓ Estados financieros auditados de la empresa para los últimos 3 años, incluyendo la opinión del auditor (sin reservas) como prueba para los requisitos de aprobación o rechazo establecidos en la RFP y el Anexo B.
 - ✓ Certificado de registro de empresa
 - ✓ Copia certificada de la licencia para la prestación de servicios de transferencias de dinero emitida por la autoridad gubernamental pertinente (la operación actualizará o eliminará esto según el contexto local)
 - ✓ Documento(s) de registro de la empresa en los servicios fiscales nacionales
3. Anexo E (las condiciones generales de suministro de bienes y servicios del ACNUR firmadas);
4. Anexo F (Acuerdo de protección de Datos del ACNUR)
5. Anexo G (Código de conducta de proveedores del ACNUR)
6. Anexo H (Diccionario de datos para el PRI firmado);
7. Otros documentos requeridos para apoyar las declaraciones o la conformidad con los requisitos establecidos en los Anexos A y B

Sobre económico (sobre 2)

1. Anexo C (Formulario de oferta económica - en el sobre económico)