

FECHA: 20 DE JUNIO 2023
SOLICITUD DE OFERTA: RFP-002-2023
PARA LA CELEBRACIÓN
DE UN CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE ESTRATEGIA DIGITAL DE COMUNICACIÓN

FECHA Y HORA LÍMITE DE PRESENTACIÓN: 09 DE JULIO 2023 A LAS 23:59 hora de PANAMÁ

INTRODUCCIÓN SOBRE 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). Esta agencia tiene el mandato de dirigir y coordinar las acciones internacionales destinadas a proteger a las personas refugiadas y a promover soluciones duraderas y sostenibles a su situación en todo el mundo. Su principal objetivo es el de salvaguardar los derechos y el bienestar de las personas refugiadas, desplazadas, apátridas, y otras personas de interés de la organización.

A lo largo de más de cinco décadas, ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, ha ayudado a decenas de millones de personas a rehacer sus vidas. Hoy en día, tenemos una planilla de 18.879 funcionarios, de los cuales aproximadamente el 91 por ciento están en el terreno. Trabajamos en 137 países, con personal que opera en oficinas regionales, de país y en el terreno. Con el objetivo de ayudar y proteger a algunas de las personas más vulnerables del mundo en diversos lugares, 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: www.acnur.org.

1. REQUISITOS

La Oficina Regional de ACNUR para las Américas y el Caribe, ubicada en Panamá, convoca a los proveedores de servicios calificados a realizar una propuesta en firme para la celebración de un contrato marco para la prestación de servicios de Estrategia digital de comunicación.

IMPORTANTE:

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

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

Los requisitos anuales estimados del ACNUR son basados en gastos anuales y estimaciones: 60,000

Tenga en 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: TORs Servicios de Estrategia digital de comunicación
- Anexo B: Formulario para la propuesta técnica
- Anexo C: Formulario para la propuesta económica
- Anexo D: Formulario de inscripción de proveedores
- Anexo E: Condiciones generales de los contratos del ACNUR para la prestación de servicios – 2010
- Anexo F: Guía de registro y manual de uso eTenderBox
- Anexo G: Código de Conducta del ACNUR

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 panrbids@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 la dirección panrbids@unhcr.org. **El plazo límite de recepción de preguntas serán las 23:59 horas horario de Panamá del 25 de junio 2023.** 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 o 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 indicar en el asunto del correo: **PROPUESTA (Nombre del Proveedor) – Servicio de Estrategia digital de comunicación.**

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:

- i. Experiencia comprobable de al menos cinco años en los servicios solicitados:

Bloque I: **MAPEO DE DIGITAL INFLUENCERS**

Bloque II: **MAPEO DE MEDIOS**

Bloque III: **DIGITAL INFLUENCERS Y COLABORADORES DE ALTO PERFIL**

Bloque IV: **PAUTA EN REDES SOCIALES**

Bloque V: **SOCIAL LISTENING Y MEDIA MONITORING**

Bloque VI: **GESTIÓN DE SUSCRIPCIONES**

- ii. Página web o portfolio/showreel en línea donde se puedan verificar ejemplos de proyectos similares realizados que demuestren máximos estándares en calidad y creatividad del trabajo previo presentado en el portafolio/ estudio de caso.
- iii. Adjuntar currículum vitae de la(s) persona(s) responsable(s) de la entrega de los servicios, quienes deberán contar con experiencia mínima de tres años en proyectos similares. Contar con equipo especializado y las herramientas digitales necesarias para el desarrollo de los servicios solicitados
- iv. Dominio demostrable de los idiomas español e inglés.
- v. Presencia y experiencia de trabajo a nivel regional.

TAMBIÉN:

- Deberá incluir Antecedentes. Información general sobre la línea de trabajo del proponente, sus productos y/o servicios, experiencia en los servicios requeridos, listado de clientes, etc.
- 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.
- **Formulario de inscripción de proveedores:** En caso de que su compañía no esté registrada en el ACNUR, deberá cumplimentar, firmar y enviar el formulario de inscripción de proveedores (**anexo D**) junto con su propuesta técnica.
- **Los proveedores deberán contar con alta fiscal en el país donde tengan su sede de operaciones, de manera que sean capaces de emitir facturas fiscales.**
- **Condiciones generales del ACNUR para la prestación de servicios:** La propuesta técnica deberá incluir su aceptación de las condiciones generales del ACNUR para la prestación de bienes y servicios por medio de la firma del **anexo E**.

2.4.2 Contenido de la PROPUESTA ECONÓMICA

La **propuesta económica** independiente debe incluir una propuesta global expresada en una única moneda, dólares de los Estados Unidos (USD).

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.

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 tendrá una valor porcentual del **70%** de la puntuación final:

Criterios de evaluación bloques I-V

Experiencia comprobable de al menos cinco años en los servicios solicitados	20
Calidad y creatividad del trabajo previo presentado en el portafolio/ estudio de caso	30
CV de responsable(s) de la entrega de los servicios, quienes deberán contar con experiencia mínima de tres años en proyectos similares. Contar con equipo especializado y las herramientas digitales necesarias para el desarrollo de los servicios solicitados	10
Dominio demostrable de los idiomas español e inglés.	5
Presencia y experiencia de trabajo a nivel regional.	5
Total, Puntaje máximo a obtener	70

Criterios de evaluación bloque VI

Experiencia relevante en los servicios solicitados.	50
Presencia y experiencia de trabajo a nivel regional.	20
Total, Puntaje máximo a obtener	70

La puntuación de la propuesta técnica se calculará dentro de la distribución porcentual de las propuestas técnica (70%) y económica (30%).

El punto de corte que deberá alcanzar una propuesta para que se considere conforme desde el punto de vista técnico será de **del 60%, o 42 puntos de un máximo de 70.**

Aclaraciones sobre las propuestas:

Para facilitar el examen, la evaluación y la comparación de propuestas, el ACNUR podrá, de acuerdo 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.

En la **propuesta económica** se utilizará la siguiente distribución porcentual: **30%** de la puntuación final.

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

Se asignará la máxima cantidad de puntos a la propuesta que se abra y tenga el precio más bajo entre todas las empresas convocadas. Las demás propuestas de precios recibirán sus respectivos puntos de forma inversamente proporcional al precio más bajo; p. ej.: $[\text{Componente del precio total}] \times [\text{precio mínimo en dólares de EE. UU.}] \setminus [\text{otro precio en dólares de EE. UU.}] = \text{puntos otorgados al componente del precio de otro proveedor.}$

A efectos de su evaluación, las propuestas deben presentarse en USD.

2.6 PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

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

Las ofertas deberán presentarse a través de la herramienta web de registro de ofertas, eTenderBox 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.)

Se puede acceder al **eTenderBox** a través del siguiente link: <http://etenderbox.unhcr.org>

Para usar esta herramienta, debe registrarse en la página web, el registro es exclusivo de eTenderBox y no reemplaza ningún otro registro. Un proveedor puede tener una cuenta de correo registrada en el sistema. De manera que, cada proveedor debe tener una sola cuenta para manejar todas las ofertas enviadas al ACNUR. En caso de perder su contraseña, una nueva cuenta debe ser creada. La guía de registro en inglés se encuentra adjunta a este documento como Anexo F.

Las propuestas técnica y económica deberán estar bien diferenciadas al momento de subirlas al portal. No describir claramente la oferta, resultara en la descalificación de la misma.

El tamaño máximo de documentos a recibir es de 10MB y los formatos permitidos son los siguientes: doc, docx, xls, xlsx, png, jpg, jpeg, pdf, zip, ppt, pptx, gif y rar.

El Proveedor puede modificar los archivos cargados mientras la licitación esté abierta. Los archivos seleccionados para cargar se envían cuando se hace clic en el botón "Guardar y

enviar". Por lo tanto, se debe hacer clic en este botón antes de que expire el plazo. Si lo hace, los archivos seleccionados se enviarán y cargarán correctamente incluso si la fecha límite expira durante la carga del archivo. Es responsabilidad del Proveedor asegurarse de que todos los archivos de la oferta final se presenten antes de la fecha límite de vencimiento de la oferta. Una vez que expire el plazo de presentación, la oferta se cerrará automáticamente, después de lo cual los archivos cargados se pueden revisar, pero las opciones para la carga adicional y la eliminación de archivos cargados previamente ya no están disponibles. Para garantizar la presentación segura de la oferta completa y final, se recomienda tener todos los archivos cargados mucho antes de la fecha límite de licitación.

IMPORTANTE:

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

Plazo: 09 de julio 2023, 23:59 hora de PANAMA.

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.

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.

2.7 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.

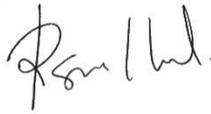
2.8 MONEDA Y CONDICIONES DE PAGO DE LAS ÓRDENES DE COMPRA

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.



Roger Llevat

Oficial Regional Senior de Suministros

Oficina Regional del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.