



**UNHCR**

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

**FECHA: 26/02/2024**

**CONVOCATORIA A LICITAR: N.º RFQ/2024/004**

**PARA LA CELEBRACIÓN DE UN CONTRATO MARCO PARA EL MONITOREO DE NOTICIAS, MONITOREO DE REDES SOCIALES Y MEDIA CLIPPING**

**FECHA Y HORA LÍMITE DE PRESENTACIÓN: 13/03/2024 A LAS 23.59 hora peruana**

**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 17.868 personas distribuidas en más de 132 países que forman parte de su personal continúan ayudando a unos 82.4 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/>.

**Cronograma del proceso:**

• Lanzamiento de la convocatoria	26 de febrero de 2024
• Limite recepción de preguntas y clarificaciones:	04 de marzo de 2024 a las 23:59 hora peruana
• Respuestas de dudas a todos los participantes:	06 de marzo de 2024
• Fecha límite para recepción de propuestas y muestras:	13 de marzo de 2024 a las 23:59 hora peruana.

**1. REQUISITOS**

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) Perú, convoca a los proveedores y fabricantes cualificados a realizar una propuesta en firme para la celebración de un contrato marco para el servicio de monitoreo de noticias, monitoreo de redes sociales y media clipping (en adelante, “servicios”).

El ACNUR puede adjudicar un contrato marco con una duración inicial de un (1) año, con la posibilidad de ampliarlo durante dos períodos adicionales de un (1+1) año cada uno para abastecer sus operaciones en todo el mundo. Los adjudicatarios deberán mantener en vigor el modelo de precios ofrecido todo el tiempo que dure el contrato marco.

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 dicha cantidad. 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 del 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 acuerdo previa notificación por escrito a la otra parte con noventa (90) días (tres (3) meses) de antelación.

El inicio de los procesos arbitrales o de conciliación de acuerdo con la **cláusula 18**, "Arreglo de controversias", del Anexo D Condiciones generales de los contratos del ACNUR para la prestación de 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 la presente convocatoria a licitar y sus correspondientes anexos. Las candidaturas que no respeten los procedimientos que se presentan en dicha convocatoria podrán excluirse del proceso de evaluación.

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 DE LA CONVOCATORIA A LICITAR**

Los siguientes anexos forman parte de la presente convocatoria a licitar:

- Anexo A: Términos de referencia
- Anexo B: Formulario para la propuesta económica
- Anexo C: Formulario de inscripción de proveedores
- Anexo D: Condiciones generales de los contratos del ACNUR para la prestación de servicios – 2018
- Anexo E: Código de conducta de los proveedores de Naciones Unidas
- Anexo F: Modelo de carta de compromiso
- Anexo G: Guía de Registro eTenderBox
- Anexo H: Manual de Usuario eTenderBox
- Anexo I: Formato de Reporte de Monitoreo Diario de Medios (servicio 1)
- Anexo J: Ejemplo de Reporte de Social Listening (servicio 2)
- Anexo K: Ejemplo de Reporte de Análisis de Resultados de Redes Sociales de Acnur (servicio 3)

### **2.2 ACUSE DE RECIBO**

Le agradeceríamos que nos informase de la recepción de esta convocatoria a licitar enviando un correo electrónico a [adquisiciones.peru@unhcr.org](mailto:adquisiciones.peru@unhcr.org) a efectos de lo siguiente:

- Confirmar la recepción de esta convocatoria a licitar
- Comunicar su decisión de presentar, o no, una oferta
- Fuente de la que haya recibido este documento de licitación (p. ej., correo electrónico, cámara de comercio, sitio web del Portal Mundial para los Proveedores de las Naciones Unidas (UNGM), medios de comunicación escritos, etc.).

**IMPORTANTE:**

Tenga en cuenta que la presentación de ofertas **no** se deberá realizar a través de la anterior dirección de correo electrónico.

**2.3 SOLICITUDES DE ACLARACIONES**

Los postores deberán enviar todas sus solicitudes de aclaraciones sobre esta convocatoria a licitar por correo electrónico a [adquisiciones.peru@unhcr.org](mailto:adquisiciones.peru@unhcr.org). **El plazo límite de recepción de preguntas serán las 23.59 hora peruana del 04/03/2024.**

El ACNUR responderá lo antes posible a las preguntas recibidas por correo electrónico a todos los postores participantes.

**2.4 LA PROPUESTA**

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.

Los postores podrán presentar una oferta parcial o total de los servicios.

**IMPORTANTE:**

La inclusión de copias de su oferta en cualquier correspondencia enviada directamente a cualquier dirección electrónica del personal de ACNUR podría resultar en la descalificación de la oferta.

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.

Los detalles técnicos sobre los productos solicitados por el ACNUR se encuentran en el **anexo A**.

1. Copia de Ficha RUC
2. Carta de presentación, donde se mencionen los proyectos y servicios realizados, campañas en donde indiquen que pueden cumplir con las acciones requeridas en estos términos de referencia, que están de acuerdo con los términos de pago, y experiencia previa con Agencias de Naciones Unidas u Organismos Internacionales.
3. Anexo E: Carta de Compromiso
4. CV del consultor/equipo técnico.
5. Reportes o dashboards requeridos en la sección: "Capacidades y experiencia requeridas en la persona/agencia contratada" del Anexo A.

6. Presentación de una propuesta inicial con una metodología detallada de los servicios requeridos, acorde a los puntos incluidos en estos términos de referencia. La propuesta deberá incluir los formatos a presentar de cada producto requerido.

## 2.4.2 **Contenido de la PROPUESTA ECONÓMICA**

1. Anexo B - Formulario de oferta financiera llenado y firmado.  
La **propuesta económica** independiente debe incluir una propuesta en soles, a efectos de este proceso de selección también se aceptarán ofertas presentadas en dólares americanos.

### **IMPORTANTE:**

Examine con atención el modelo de precios que se aplica en esta convocatoria a licitación.

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

Deberá mantener su propuesta en vigor durante ciento ochenta (180) 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. El modelo de precios que se ofrece en la propuesta del proveedor se mantendrá en vigor durante todo el contrato marco. 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.

## 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 **Evaluación técnica:**

El componente técnico de la presentación se evaluará en función de su conformidad con las especificaciones determinadas por el ACNUR por medio de una metodología basada en los criterios de aprobado/no aprobado.

### 2.5.2 **Evaluación económica:**

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

Todas las ofertas de los proveedores que cumplan con los requisitos técnicos se evaluarán en función de lo siguiente:

- Servicio 1: Costo por reporte
- Servicio 2: Costo por reporte
- Servicio 3:
  - X: Costo por reporte
  - Instagram: Costo por reporte
  - Youtube: Costo por reporte

- Facebook: Costo por reporte

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

Cada servicio será evaluado y adjudicado de manera independiente.

## **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 plataforma “E-Tender Box” cuyos manuales de uso se encuentran en los anexos G y H. 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 deberán enviarse por SOLAMENTE a través del siguiente URL:**

**[HTTPS://ETENDERBOX.UNHCR.ORG](https://etenderbox.unhcr.org)**

Para utilizarla herramienta, es necesario que se registre en el sitio web. Este registro es exclusivamente para eTenderBox y no reemplaza ningún otro registro para solicitudes el ACNUR.

Cada proveedor podrá registrar únicamente una cuenta de correo electrónico en el sistema, por lo tanto, el proveedor deberá utilizar únicamente una cuenta de eTenderBox para gestionar sus licitaciones ante la ACNUR.

En caso de olvidar la contraseña, ya no se podrá utilizar esa cuenta y se requerirá realizar un registro nuevo. En el URL mencionado anteriormente, también están disponibles la Guía de Registros y el Manual de Usuario de eTenderBox.

### **IMPORTANTE:**

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

Sólo se permite subir archivos con las siguientes extensiones: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .rtf, .png, .jpg, .jpeg, .pdf, .txt, .zip, .ppt, .pptx, .bmp, .rar, .gif, .tif y .tiff. No se podrán subir archivos ejecutables (.exe, .bat, .cmd...etc.). El tamaño máximo de los archivos a subir es de 10MB.

Mientras la licitación siga abierta, el proveedor podrá modificar los archivos que haya subido. Los archivos seleccionados para cargar se envían cuando se hace clic en el botón ‘Save & Submit’ (‘Guardar y enviar’). Por lo tanto, se deberá pulsar este botón antes de que venza la fecha y hora límites de la licitación. Si se sigue esta instrucción correctamente, los archivos seleccionados se enviarán y cargarán de manera exitosa, incluso si la fecha límite vence durante la carga del archivo(s).

**Una vez vencidas la fecha y hora límites, se cerrará automáticamente la licitación.** Después del cierre de la misma, se podrán ver los archivos cargados, aunque no hay una opción que permita subir más archivos o permita suprimir los ya cargados con anterioridad.

Para asegurar el envío seguro de la oferta completa y final, **se recomienda cargar los archivos de la oferta final mucho antes de la fecha y hora límite de la licitación.**

Todas las propuestas deberán llevar el membrete oficial para poder identificar con claridad a la compañía proponente.

**Fecha límite para la presentación de ofertas: 13/03/2024, 23.59 hora peruana.**

**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.

Es responsabilidad del proveedor asegurarse de enviar todos los archivos de la oferta final antes de la fecha y hora límites de vencimiento de la licitación.

El ACNUR no será responsable de encontrar o asegurar información no identificada en la oferta. En consecuencia, para garantizar que haya suficiente información, el proveedor deberá proporcionar cualquier material descriptivo como extractos, descripciones y otra información que considere necesaria para mejorar la comprensión de su oferta.

**IMPORTANTE:**

La fecha y hora de la licitación que se da en eTenderBox siempre aparece en la zona horaria del usuario local, por lo tanto, no es necesario hacer ningún cálculo adicional de la diferencia horaria para definir la fecha y hora de vencimiento de la licitación. Favor de siempre tomar esto en cuenta antes de presentar su oferta.

En caso de tener preguntas/problemas técnicos con respecto a eTenderBox, favor de enviar un correo electrónico a la siguiente dirección electrónica del servicio de soporte técnico:

**[siles@unhcr.org](mailto:siles@unhcr.org)**

Adicionalmente puede consultar los Anexos G Guía Registro de Tender y Anexo H Manual de usuario de E-tender box adjunto a estas bases.

## **2.7 ACEPTACIÓN DE OFERTAS:**

El ACNUR se reserva el derecho de aceptar una oferta en su totalidad o en parte.

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 esta convocatoria a licitar se realizarán en la moneda de la propuesta vencedora. El pago se realizará de acuerdo con las condiciones generales para la adquisición de 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 SERVICIOS**

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

Unidad de Adquisiciones  
Oficina del ACNUR en Perú