



# UNHCR

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

FECHA: 31 de Mayo de 2024

## CONVOCATORIA A LICITAR: N.º ITB/2024/ACNUR/MEX/072

**PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CONTRATO MARCO(S) PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE ENVÍOS MASIVOS DE SMS PARA COMUNICACIÓN CON BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA HUMANITARIA DEL ACNUR EN MÉXICO A TRAVÉS DE ENTREGA EN EFECTIVO POR UN PERIODO DE UN AÑO CON LA POSIBILIDAD DE EXTENSIÓN DE UN AÑO ADICIONAL. **REVISIÓN REV1****

### FECHA Y HORA LÍMITE DE PRESENTACIÓN:

**Extensión de Entrega 01 de Julio de 2024 A LAS 23.59 horas Ciudad de México CT**

---

### 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 seis 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 34 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 <https://www.acnur.org/mx/>

### 1. REQUISITOS

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), México, convoca a los proveedores y fabricantes cualificados a realizar una propuesta en firme para la celebración de un contrato marco(s) para el **provisionamiento de envío de SMS masivos con todos los operadores de México e Internacional para el ACNUR en México**. (en adelante, “los servicios”).

#### **IMPORTANTE:**

En el anexo A del presente documento encontrará las especificaciones técnicas exactas de cada uno de los artículos.

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

Esta licitación se compone de dos lotes independientes (**Lote 1, Servicio Nacional Lote 2, Servicio Internacional**). El postor podrá enviar sus propuestas sobre uno o más equipos / accesorios conforme al giro le permite. en uno o ambos lotes. El mismo postor podrá ganar hasta los dos lotes. En este caso, el ACNUR se reserva el derecho de comprobar su capacidad para realizar los dos lotes al mismo tiempo.

Los requisitos anuales estimados del ACNUR se especifican en el anexo A y C.

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 treinta **(30) días** de antelación.

El inicio de los procesos arbitrales o de conciliación de acuerdo 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 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.

**CONTROL DE CALIDAD DURANTE EL CONTRATO MARCO:**

Subcontratación: tome buena nota de la cláusula 4 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 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 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 – 2018.
- Anexo F: Código de Conducta del ACNUR

Anexo G: Manual de usuario para proveedores **eTenderingBox**  
Anexo H: Guía de registro para el **eTenderingBox**

## 2.2 **ACUSE DE RECIBO**

Le agradeceríamos que nos informase de la recepción de esta convocatoria a licitar enviando un correo electrónico a **Luis Orona** [oronagar@unhcr.org](mailto:oronagar@unhcr.org) **Cc Laura Garza** [garzasil@unhcr.org](mailto:garzasil@unhcr.org) a efectos de lo siguiente:

- Comunicar su decisión de presentar, o no, una oferta

## 2.3 **Conferencia Previa de Licitación PRE-BID Conference:**

**El ACNUR organizará una conferencia de licitación para aquellos interesados que quieran participar para resolver dudas sobre la invitación a licitar. Se llevará a cabo mediante videoconferencia (plataforma Microsoft Teams) el día Lunes 10 de Junio 2024 a las 12:00 p.m., horario de la Ciudad de México. Los interesados/as deberán proporcionar sus datos de correo electrónico, nombres y entidad a la que representa Luis Orona oronagar@unhcr.org con copia a Laura Garza garzasil@unhcr.org antes del día Viernes 07 de Junio 2024.**

## 2.4 **SOLICITUDES DE ACLARACIONES**

Los postores deberán enviar todas sus solicitudes de aclaraciones sobre esta convocatoria a licitar por correo electrónico a **Luis Orona** [oronagar@unhcr.org](mailto:oronagar@unhcr.org) **Cc Laura Garza** [garzasil@unhcr.org](mailto:garzasil@unhcr.org) y [mexmesup@unhcr.org](mailto:mexmesup@unhcr.org). **El plazo límite de recepción de preguntas serán las 23.59 horas CT del día Jueves 13 de Junio de 2024.** 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.

## 2.5 **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.

### **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 única y directamente a la dirección que se indica en la sección 2.6) "Presentación de ofertas" de la presente convocatoria a licitar.

La propuesta debe incluir los siguientes conjuntos de documentos:

- Propuesta técnica

### 2.5.1 Contenido de la PROPUESTA TÉCNICA

La metodología de evaluación es **CUMPLE/NO CUMPLE** evaluando los siguientes criterios

#### LOTE 1 NACIONAL

No.	Criterio	Metodología de Evaluación	Descripción
1	Documentación	Cumple o No Cumple	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Enviar documentación que compruebe la propiedad, sociedad o cualquier otro acuerdo que permitirá a su empresa prestar servicios de envíos masivos SMS para todos los operadores de México</li> </ul>
	Perfil de proveedor	Cumple o No Cumple	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Confirma que el sistema cumpla con los siguientes requisitos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de mensajes a números de celulares nacionales</li> <li>• Envío de mensajes a distintos operadores.</li> <li>• Envío de mensajes desde PC, con archivo de Excel.</li> <li>• Reportes de validación de envíos exitosos.</li> <li>• Pago a través de transferencia electrónica.</li> </ul> </li> </ul>
		Cumple o No Cumple	<ul style="list-style-type: none"> <li>•La empresa ofertante tiene la capacidad de asignar un ejecutivo de cuenta para resolver cualquier duda, eventualidad y dar seguimiento al contrato <b>(Mencionarlo en su oferta)</b></li> </ul>
3	Cobertura	Cumple o No Cumple	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Capacidad de provisionamiento de envío de SMS masivos con todos los operadores de México</li> </ul>

#### LOTE 2 INTERNACIONAL

No.	Criterio	Metodología de Evaluación	Descripción
1	Documentación	Cumple o No Cumple	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Enviar documentación que compruebe la propiedad, sociedad o cualquier otro acuerdo que permitirá a su empresa prestar servicios de envíos masivos SMS Internacional</li> </ul>
2	Perfil de proveedor	Cumple o No Cumple	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Confirma que el sistema cumpla con los siguientes requisitos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de mensajes a números de celulares internacionales</li> <li>• Envío de mensajes a distintos operadores.</li> <li>• Envío de mensajes desde PC, con archivo de Excel.</li> <li>• Reportes de validación de envíos exitosos.</li> <li>• Pago a través de transferencia electrónica</li> </ul> </li> </ul>
		Cumple o No Cumple	<ul style="list-style-type: none"> <li>•La empresa ofertante tiene la capacidad de asignar un ejecutivo de cuenta para resolver cualquier duda, eventualidad y dar seguimiento al contrato <b>(Mencionarlo en su oferta)</b></li> </ul>
3	Cobertura	Cumple o No Cumple	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Capacidad de provisionamiento de envío de SMS masivos Internacional para el ACNUR en México</li> </ul>

**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 y servicios solicitados por el ACNUR se encuentran en el **Anexo B**.

La propuesta técnica debe indicar con claridad si los bienes y servicios ofertados se ajustan por completo o no a las especificaciones aportadas sobre el producto. Todas las discrepancias existentes con respecto a las especificaciones aportadas deberán indicarse con claridad y declararse.

**IMPORTANTE:**

En caso de que pueda ofrecer un producto alternativo, señale con claridad las ventajas que posee frente a los artículos normales (**Anexo B**). No envíe únicamente la propuesta sobre el producto alternativo; esta deberá enviarse junto con la propuesta sobre los artículos solicitados. En esta etapa, no envíe ninguna muestra de los productos.

## 2.5.2 Contenido de la PROPUESTA ECONÓMICA

La **propuesta económica** independiente debe incluir una propuesta global expresada en una única moneda, ya sea en pesos mexicanos MXN o dólares de los Estados Unidos USD.

**IMPORTANTE:**

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

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.

Deberán facilitarse los siguientes detalles sobre cada artículo:

**Costo unitario:** Con el anterior modelo y estructura de precios de la forma financiera Anexo C, el postor **deberá** indicar el precio unitario. El coste unitario deberá indicarse para el suministro de productos y servicios como se describen en anexo A y en la forma financiera anexo C.

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.

## 2.6 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.

### 2.6.1 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.

### 2.6.2 Evaluación técnica y económica:

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

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

- cumplimiento de las especificaciones/ términos de referencia determinadas del ACNUR
- coste unitario
- capacidad de ejecución.

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. Se elegirá aquella(s) propuesta(s) mas económica(s) que cumplan los criterios técnicos de la licitación.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas y otros factores:** El ACNUR apoya la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas propuesto el 31 de enero de 1999 por el Secretario General de las Naciones Unidas Kofi Annan con la que se pretendía reunir a las compañías junto con los distintos organismos de las Naciones Unidas, los trabajadores y la sociedad civil para respaldar diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Animamos a nuestros proveedores a que formen parte de la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

## 2.7 PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

Las ofertas deberán enviarse a través de la carga de archivos en **eTenderBox**, la herramienta de registro de ofertas en línea del ACNUR. El acceso a **eTenderBox** es a través de la siguiente URL:

<http://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:**

Se deberán separar claramente las ofertas **técnicas** de las **financieras** subiéndolas en la categoría **correspondiente** en el sistema. De no hacerlo, su oferta podría ser descalificada.

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** para 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.

**Plazo de vencimiento de la licitación: 01 de Julio de 2024, 23.59 horas CT.**

**IMPORTANTE:**

Cualquier oferta recibida después de esta fecha o enviada a otra dirección de ACNUR puede ser rechazada. El ACNUR puede, a su discreción, extender el plazo para presentación de ofertas, notificando a todos los posibles postores simultáneamente.

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: [hqsmsbid@unhcr.org](mailto:hqsmsbid@unhcr.org)

## **2.8 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 bienes y servicios.

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.

## **2.9 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. Si la moneda no es Pesos mexicanos MXN, se deberá respetar el Tipo de cambio de Naciones Unidas. El pago se realizará de acuerdo con las condiciones generales para la adquisición 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.

## **3.0 CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DEL ACNUR PARA LA PRESTACIÓN DE 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.

Oficial de Adquisiciones  
ACNUR- México

