**ANEXO A – Términos de referencia**

SOLICITUD DE PROPUESTA: RFP/ACNUR/2021/MEX/177

Provisión de Servicios de seguridad para oficina ACNUR en la ciudad de Tijuana, Baja California.

1. **DESCRIPCIÓN**

Bajo el objetivo de establecer un Acuerdo Marco(s) con vigencia de un (1) año con posibilidad de extensión de un (1) año; 1+1, la oficina del ACNUR en México solicita a proveedores calificados cotizar el servicio de un elemento de guardia de seguridad más equipo para sus oficinas establecidas en la ciudad Tijuana, Baja California que se encuentra ubicado en Torre La Esquina Calle Rufino Tamayo 9990 Piso 6. Of. 604. Zona Urbana Rio Tijuana, 22010. Tijuana, Baja California.

1. **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO**

* Una empresa que proporcione los servicios de seguridad privada de manera autónoma y ajena al ACNUR, a través de un guardia de seguridad, debidamente identificado con el uniforme que le brinde la empresa.
* La empresa deberá asignar un supervisor/a responsable para que visite con regularidad el sitio para asegurar que el trabajo se desarrolla de acuerdo con las indicaciones que el personal recibe y que puedan indicar los trabajos correctivos necesarios.
* La empresa prestadora del servicio deberá contar con los permisos y licencias vigentes (nacional o estatal) que cumplan con la normatividad y que acredite como prestadora de servicio conforme a la ley tanto en el Estado y como prestador de servicios de Seguridad Privada.
* No contar con historia de violación de derechos laborales ni derechos humanos.
* La empresa designará un punto focal al guardia de seguridad para entrega de reportes, liberando al ACNUR de vinculación alguna y firmas de reporte
* El guardia de seguridad que designe la empresa deberá contar con capacitación en Primeros Auxilios, lucha contra incendios, manejo de equipo especializado de Protección y Confidencialidad.
* No utilizar armas de fuego.
* Respetar el Código de Conducta del ACNUR.
* Respetar a las personas del Interés para el ACNUR y atenderlas con toda cortesía y la debida diplomacia.
* La empresa garantiza que el personal operativo asignado cuenta con la capacitación y experiencia necesaria para la prestación del servicio.
* Duración estimada del servicio por un año con posibilidad de extensión a un año más.
* Guardias asignados al ACNUR tendrán un carácter permanente y no serán sujetos de rotación/cambio, a excepción de los casos cuando están incapacitados (enfermedad, urgencia personal etc.)
* La empresa de seguridad deberá tener seguro de Responsabilidad Civil y una Fianza de Fidelidad que los respalde en caso de algún agravio al patrimonio del ACNUR.
* La empresa de seguridad privada atenderá en forma inmediata las solicitudes de cambio de vigilantes que por deficiencia o inconveniencia solicite el ACNUR.

**2. PROGRAMA DE PERIODICIDAD DEL SERVICIO**

**2.1 Tareas diarias:**

* 10 horas diarias, entre las 8.00 am y las 6:00 pm incluye una hora de almuerzo, de lunes a viernes.
* El guardia permanecerá en área de recepción de piso 6, oficinas de ACNUR en Tijuana, Baja California.
* El guardia no permitirá la entrada a ningún visitante/persona externa sin la autorización correspondiente.
* Nunca abrir la puerta externa a ningún visitante sin confirmación por parte del personal del ACNUR.
* El guardia siempre estará en contacto con los colegas al interior de las oficinas del ACNUR.
* Apoyo a las tareas derivadas de la atención de las personas de interés de ACNUR y otros visitantes.

**2.2 Actividades durante horario de atención al público**

* Realizar un adecuado control de acceso de las personas de interés que acuden, a fin de evitar filtraciones de armas blancas u otro tipo de armas u objetos cortopunzantes, valiéndose de un detector de metales de mano.
* Revisar las pertenencias de cualquier tipo de visitantes, a excepción del personal de la ONU debidamente identificado.
* Realizar el registro de las personas de interés y visitantes que acceden a la oficina de ACNUR.
* Mantenerse vigilante de la actividad de la población de interés al interior del área de recepción atención al público (sala de espera).
* Resguardar en todo momento la integridad del staff, las personas de interés y activos del ACNUR Tijuana.
* Mantener comunicación continúa con el área de Protección para casos en puerta.
* Negar el acceso a personas que representen un riesgo para el resto de la población.

**3. PERFIL DEL PERSONAL**

El personal operativo de seguridad deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Edad mínima 21 años cumplidos,
2. Experiencia mínima laboral de 2 años en el servicio de seguridad como guardia.
3. Saber leer, escribir y completar un informe o reporte de incidente;
4. Con actitud de servicio,
5. Conocer sus funciones para el desempeño del trabajo. Tener una capacitación formal en técnica de autodefensa, uso mínimo de fuerza, respuesta a incidentes de peligros naturales y seguridad ocupacional, todo tipo de emergencias y sobre todo amenaza de bomba, prevención y respuesta a los incendios, comunicaciones, control de acceso, revisión de visitantes, primeros auxilios;
6. Mostrar profesionalismo y respetar sus horarios,
7. No abandonar su espacio de trabajo durante su jornada laboral,
8. Mostrar buena actitud, proactividad y disposición para trabajar en equipo,
9. No involucrarse en disputas personales con sus compañeros, con el personal de vigilancia del edificio, ni con el personal del ACNUR,
10. No elevarán ni realizarán peticiones al personal del ACNUR para que funjan como intermediarios para el arreglo de asuntos relacionados al servicio,
11. Conocer a su punto focal de la empresa para entrega de reportes y seguimiento,
12. Siempre mantener el contacto con el Punto Focal de seguridad de la oficina ACNUR.
13. Mantener comunicación interna entre (proveedor del servicio y el guardia). Tener visible en todo momento la identificación que le proporcione su empresa.
14. Disposición para trabajar e interactuar con personas de diferentes culturas.
15. Elaborar al término de su jornada de trabajo el reporte de novedades debidamente llenado y entregarlo al responsable de seguridad del inmueble para su valoración del desempeño de la vigilancia y darle seguimiento a los hechos que así lo requieran.

**4. Equipo.**

La empresa deberá proveer al guardia de seguridad:

* Gafete de identificación,
* Uniforme,
* Un sistema de banda ancha de radiocomunicación interna entre la empresa y el guardia de seguridad,
* Bastón policiaco,
* Garret portátil (detector de metales),
* Silbato con cordón,
* Lampará sorda de led con baterías recargables.

**5. UBICACIÓN DE LAS OFICINAS**

La Oficina de Campo de ACNUR se encuentra ubicado en Torre La Esquina Calle Rufino Tamayo 9990, Piso 6, Of. 604. Zona Urbana Rio Tijuana, 22010. Tijuana Baja California.

**6. RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA**

El ACNUR no contrae responsabilidad laboral alguna con el personal de seguridad que la empresa proveedora contrate, cualquier conflicto que se presente entre estos, será responsabilidad exclusiva de la empresa.

El proveedor del servicio deberá garantizar por escrito, bajo protesta de decir verdad, que su personal no altere el orden en el interior de las instalaciones; no se les ubique fuera del lugar asignado de trabajo; no eleve o realice peticiones a funcionarios del ACNUR; o que se pretenda que el ACNUR funja como intermediario para arreglo de asuntos ajenos al servicio objeto de esta licitación.

El proveedor del servicio debe garantizar que el personal que contrate cuente con características personales de probidad, rectitud, responsabilidad y se dedique solo a su trabajo, es decir, que no se involucre en problemas personales, controversias, disputas personales o de intereses diferentes al desempeño de su trabajo. En caso de recibir quejas en éste sentido, el proveedor se compromete a sustituir al personal en forma inmediata.

El proveedor se compromete a garantizar un servicio de 10 horas diarias de lunes a viernes, durante el tiempo que dure el contrato, sustituyendo al personal asignado que no se presente por motivos de enfermedad o personales.

Se deberá considerar que los días feriados que tiene el personal del Sistema de Naciones Unidas en México no son necesariamente iguales a los feriados nacionales establecidos por el Gobierno de México. Se espera que el personal del contratista se adapte a estas fechas sin costo adicional.

El proveedor se compromete a que el personal asignado estará destinado exclusivamente para el servicio de ACNUR, y no debe de prestar servicio a otros clientes durante los días u horarios que no sean laborales para el cliente.

El proveedor deberá garantizar que, de acuerdo con las nuevas necesidades sanitarias del servicio derivadas del contexto de la pandemia Covid-19, o cualquiera otra futura de carácter similar o derivado, el personal asignado deberá cumplir estrictamente con los protocolos sanitarios tanto en el servicio como en casa. En caso de presentar signos o síntomas, deberá notificarlo por escrito al supervisor asignado de la empresa y el Punto Focal de Seguridad de ACNUR, y no presentarse en el servicio hasta que no cuente con una prueba clínica negativa respecto a un posible contagio; el costo de la prueba diagnóstica, deberá ser solventado por el proveedor, y en caso positivo, el proveedor deberá informar al ACNUR formalmente, para el seguimiento correspondiente del personal del Sistema de Naciones Unidas con quien haya tenido contacto.

El proveedor deberá proporcionar cursos de capacitación recurrentes (refresher training) a su personal con el objeto de fortalecer su adiestramiento y mejoramiento en materia de seguridad.

**7. REQUISITOS PARA SER PROVEEDOR DEL ACNUR:**

Los postores deben entregar copias de la siguiente documentación:

* RFC
* Comprobante de domicilio, el cual debe ser el mismo que se anotó en el formulario.
* Comprobante bancario (debe contener la Clabe Bancaria Estandarizada – CLABE con 18 números),
* Identificación oficial de la persona que firma el formulario del registro del proveedor, en el caso de las empresas, el documento que faculta a dicha persona a firmar el formulario (Acta constitutiva o poder)
* Aceptación de los términos de pago del ACNUR.
* Aceptación de Condiciones Generales del Contrato para el suministro de bienes y servicios del ACNUR.
* Aceptación del Código de conducta de proveedores del ACNUR.
* Confirmación de que cumple con los numerales 5 Responsabilidad de la Empresa y 6 Perfil del personal de la empresa proveedora del servicio indicados en este documento.