

Anexo A: Términos de Referencia
ITB/ACNUR/MEX/2024/076

Invitación a licitar:

**Establecimiento de Contrato(s) Marco para Servicios de fulfillment:
impresión, etiquetado y distribución de materiales para las
campañas de recaudación de fondos de PSP del ACNUR en México,
por un periodo de un año, con posibilidad de extensión de un año.
(1+1)**

1 Introducción

1.1 Antecedentes

ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, es una organización internacional dedicada a salvar vidas, salvaguardar derechos y construir un mejor futuro para las personas obligadas a abandonar sus hogares por conflictos y persecuciones. ACNUR encabeza los esfuerzos internacionales por proteger a las personas refugiadas, desplazadas por la fuerza y apátridas.

El propósito de ACNUR es construir un mundo en el que toda persona forzada a huir pueda tener un mejor futuro.

El ACNUR se constituyó por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1950, por las devastadoras consecuencias de la Segunda Guerra Mundial, para ayudar a millones de personas que perdieron su hogar.

Hoy en día, ACNUR opera en 137 países, donde brinda asistencia vital, que incluye albergue, alimento, agua y atención médica para las personas forzadas a huir de conflictos y persecuciones, muchas de las cuales no tienen a nadie más a quien recurrir. ACNUR defiende el derecho a recibir protección y ayuda de las personas desplazadas para que puedan encontrar un lugar al que llamar hogar y reconstruir sus vidas. A largo plazo, ACNUR colabora con los países para mejorar y monitorear las leyes y políticas de asilo y refugiados, para garantizar el respeto a los derechos humanos.

Para obtener más información, consulte [www.https://www.acnur.org/mx/](https://www.acnur.org/mx/)

1.1.1 Private Sector Partnership Service (PSP) en México

El principal objetivo de la Recaudación de Fondos del Sector Privado en ACNUR México es generar ingresos a través de donaciones individuales, corporativas y de fundaciones para apoyar las actividades de ACNUR a nivel mundial. Para potenciar nuestras acciones de comunicación personalizada en la adquisición, retención, fidelización y atención a los donantes individuales, estamos buscando aumentar los servicios de agencias de Servicios de Fulfillment.

1.2 Propósitos y Objetivos

PSP México busca celebrar un Contrato Marco con agencias de **Servicios de Fulfillment para las campañas de recaudación de fondos del ACNUR en México**, a través de un proceso integral que involucra el almacenamiento, la gestión e inventario del material proporcionado por ACNUR; el procesamiento de bases de datos u órdenes de compra; la personalización e impresión (de etiquetas o textos simples); el embalaje y logística del envío postal; así como la entrega oportuna de los resultados; todo con el objetivo de cumplir las metas establecidas de manera efectiva, mejorando así la relación y fidelización donantes y/o prospectos.

El Contrato Marco se firmará con el adjudicatario por el plazo máximo de un **(1) año con posibilidad de extensión por una sola vez de un (1)**, sujeto a cumplimiento satisfactorio. PSP México quisiera designar uno o dos Proveedores principales y Proveedores de respaldo para garantizar la contingencia y desplegar su estrategia de **Fulfillment** de donantes y/o prospectos de una manera más sostenible.

Se solicitará al adjudicatario que mantenga su modelo de precio cotizado durante la vigencia del Contrato Marco. El adjudicatario podrá plantear los precios proyectados para cada año, durante la duración del contrato.

El objetivo de esta licitación radica en los siguientes componentes principales, más no limitativos:

El **Fulfillment** es un proceso integral que involucra la gestión del inventario y custodia del material proporcionado por ACNUR, procesamiento de bases de datos, personalización e impresión (etiquetas o textos simples), el embalaje y logística del envío postal, así como la entrega y análisis de los resultados.

Objetivo 1.- Alcanzar una tasa de entrega del 85%, asegurando que los paquetes enviados sean entregados con éxito a los destinatarios.

Objetivo 2.- Se espera que los tiempos de entrega sean en un plazo menor o igual a 8 días hábiles contados a partir de la recepción de la base de datos o de la generación de la orden.

Objetivo 3.- Establecer una cobertura de envíos que abarque todo el territorio nacional, garantizando la entrega eficiente y oportuna en cualquier parte del país.

Objetivo 4.- Contar con reportes y retroalimentación periódicos acerca de la operación, para asegurar la recepción de la información para la toma de decisiones.

1.3 Subcontratación

Tenga en cuenta que se permiten relaciones de contratista/subcontratista. En cualquier caso, el licitador debe confirmar qué empresa es la titular del proyecto para asumir la responsabilidad de la relación comercial. La oferta se presentará bajo el nombre de una sola empresa, como líder. El postor ganador será la parte contratada, responsable de la ejecución. El ACNUR tratará solo con el titular ganador (como entidad legal única) para la administración del contrato (pedidos, entregables, ejecución y pagos), en caso de selección. Por favor lea atentamente los Términos y Condiciones Generales del ACNUR (Anexo E, página 3, cláusula 5) sobre subcontratación.

2 Requisitos

2.1 Criterios de preselección

Se recomienda cumplir con los siguientes requisitos para participar en esta licitación:

Criterios de preselección	Documentos y/o información a proporcionar para establecer el cumplimiento de los criterios establecidos
Cumplimiento de los protocolos acerca de la ley de protección de datos personales, aviso o política de privacidad de protección de datos.	Copia de Acta Constitutiva o de Constancia de Situación Fiscal (CSF) pueden ser considerados para acreditar el cumplimiento de este criterio.
Cumplimiento de los protocolos acerca de la ley de protección de datos personales, aviso o política de privacidad de protección de datos.	Compartir Aviso de privacidad , para acreditar el cumplimiento de este criterio.

2.2 Requerimientos: Gestión del proceso de fulfillment

A continuación, se enlistan las actividades que son requeridas para el Proveedor seleccionado:

1. Recepción de la base de datos o generación de la orden:

ACNUR proveerá las bases de datos de donantes y/o prospectos las cuales contendrán la información detallada para él envío postal.

2. Almacenamiento y gestión de inventario:

El Proveedor se compromete a resguardar y gestionar con total compromiso y profesionalismo, los materiales físicos y digitales otorgados por el ACNUR, así como mantener al día el inventario de dichos materiales.

3. Impresión:

El ACNUR compartirá los materiales a imprimir, (en su mayoría serán solo etiquetas, postales u hojas tamaño carta, únicamente textos). Estas pueden incluir:

- ID interno de localización del donante y/o prospecto.
- Nombre completo del donante y/o prospecto
- Dirección detallada del donante y/o prospecto, entre otros.

4. Packing y picking:

Una vez que se ha recibido la base de datos o la generación de la orden, la siguiente etapa del fulfillment implica la preparación de los kits para el envío, incluyendo el retiro desde su lugar en bodega, embalaje adecuado y etiquetado.

5. Envío:

El Proveedor deberá ser responsable del envío de la paquetería a donantes y/o prospectos, enfocado en alcanzar una tasa de entrega del 85%, entregando en un plazo de 8 días hábiles contados a partir de la recepción de la base de datos o de la generación de la orden.

6. Monitorización posterior al pedido:

Se deberá generar un informe de resultados con el estatus del envío y el resultado o motivo de este, sobre todo en caso de rechazo. Las tipificaciones se acordarán con el ACNUR.

7. Procesamiento de devoluciones y logística inversa.

El Proveedor será el encargado de recopilar y rescatar el material devuelto, eligiendo el reutilizable para nuevos envíos y separando el dañado. Actualizando con ello el inventario.

8. Deseable para el ACNUR:

- a. Prealerta de entrega.
- b. Acuse de recibido.

2.3 Evaluación del desempeño de los servicios

- Se requiere tener un reporte semanal y mensual de operación que contemple la terminación de etiquetado, salida a distribución, entrega al destinatario final y si fuera el caso, reporte de devolución dónde se especificarían los motivos.
- El Proveedor seleccionado deberá garantizar una tasa de entrega del 85%.
- El Proveedor seleccionado deberá garantizar que los tiempos de entrega sean en un plazo menor o igual a 8 días hábiles contados a partir de la recepción de la base de datos o de la generación de la orden.
- El Proveedor seleccionado deberá garantizar un alto estándar de calidad de impresión.
- El Proveedor deberá asegurarse de almacenar y resguardar los materiales que el ACNUR ponga a su disposición para mantener un buen flujo y tener una operación continua.
- El Proveedor designará y proporcionará la estructura del equipo interno que participará directamente en el proyecto, y a un gerente interno con el ACNUR, que debe garantizar fluidez e inmediatez.

3 Contenido de la oferta técnica

3.1 Servicios propuestos

Durante la evaluación técnica el panel evaluará (1) la exhaustividad de la propuesta, (2) el cumplimiento de su empresa con respecto a los servicios requeridos enumerados en la sección 2 (requisitos) y la capacidad para administrar las entregas.

Durante la evaluación técnica, el panel evaluará (1) la confiabilidad y estabilidad financiera de su empresa, (2) la capacidad de entregar los servicios requeridos (3) y la capacidad para alcanzar los resultados que El ACNUR espera de este servicio.

(1) Confiabilidad y Estabilidad Financiera:

- Su oferta deberá ser presentada bajo el nombre legal (razón social) de su empresa, no bajo el nombre comercial – el cual puede ser mencionado para fines de reconocimiento de marca
- Último balance de resultados, reportes auditados del año pasado o algún reporte financiero, auditoría pública o calificaciones de riesgo emitida por empresa especializadas que permitan al ACNUR evaluar la estabilidad financiera de su empresa.
- Año de Fundación.
- Si es una empresa multinacional, por favor especificar la dirección de la oficina matriz y mencionar las fechas de fundación de las sucursales que estarán involucradas en el proyecto
- Número total de clientes.
- Incluir tres referencias de clientes (carta referencia con contacto) de clientes actuales o pasados para ser contactados en caso de selección.

(2) Experiencia en impresión, lettershop y distribución de materiales:

- Comprobación de experiencia en los servicios. Mencionar lista de clientes actuales o anteriores y tipo de servicio que se les proveyó.
- Para los servicios de impresión deberá contar con certificaciones de calidad y sello FSC.
- Comprobación acerca de la capacidad de almacenamiento de ser requerida, cobertura nacional y tiempos de entrega con la que cuenta. Agregar el desglose a nivel municipal. Compartir ejemplo de informe de entrega desglosado por cobertura geográfica es requerido.

(3) Capacidad para alcanzar los resultados que el ACNUR espera de este servicio.

- De acuerdo con el tipo de material que se describe en la presente, el Proveedor deberá hacer una propuesta para garantizar la tasa de entrega.
- El Proveedor deberá incluir en su propuesta un flujo de proceso o línea de tiempo de entrega de reportes de operación contemplando la entrega semanal y mensual.
- Su propuesta deberá ir personalizada de acuerdo con los requerimientos e información solicitada en la sección 2, para facilitar el proceso de evaluación. Una presentación general de la empresa no será aceptada como propuesta.
- Describa la estrategia empleada para implementar los servicios y mencione tiempos desde impresión y de entrega.
- Proveer cobertura y tiempos de entrega esperados para las siguientes localidades:
 - Estado de México

- CDMX: Zona norte, sur, poniente y oriente
- Monterrey
- Guadalajara
- Resto de la República

3.2 Cumplimiento con las Leyes locales

Al enviar una propuesta el Proveedor confirma que cumple con las leyes, estatutos y regulaciones que el gobierno local impone para registrar una empresa en México y para la distribución e impresión de materiales.

3.3 Formulario de registro del Proveedor

Si su empresa aún no está registrada con el ACNUR, complete, firme y envíe con su Propuesta técnica el Formulario de registro de Proveedores (ANEXO H).

El nombre de registro legal de su empresa debe confirmarse en este formulario y debe coincidir con el nombre y la dirección en el extracto bancario de la cuenta en la que desea que se le pague.

El nombre del Proveedor indicado en el formulario se registrará en el contrato comercial en caso de selección.

3.4 Condiciones Generales para la Prestación de Servicios

Indique su reconocimiento de las Condiciones Generales de Contrato del ACNUR para la prestación de servicios (ANEXO E) y envíenos la versión firmada (cada página con sus iniciales y fecha) junto con su propuesta técnica.

4 Evaluación técnica y evaluación financiera

4.1 Evaluación técnica

La propuesta técnica no puede contener ningún detalle financiero. El incumplimiento de este requisito dará lugar a la descalificación.

- Su propuesta debe adaptarse a los requisitos y la información solicitada en los diferentes puntos de la sección 2, para facilitar el proceso de evaluación. **No se aceptará una presentación general de la empresa.**
- Su propuesta debe ser enviada en español, en formato de presentación Word o PDF.
- Asegúrese de que su propuesta se envíe a través del nombre legal registrado de su empresa (según el certificado de registro de la empresa) y no el nombre comercial o publicitario.
- Su propuesta técnica debe presentarse de manera concisa y estructurarse en el siguiente orden para incluir, pero no necesariamente limitarse a la siguiente información:

Criterio	Criterio Detallado	Cumple/No cumple
Descripción de la empresa y cualificaciones	1.1 Experiencia en impresión, lettershop y distribución de materiales: <ul style="list-style-type: none">• Comprobación de experiencia en los servicios, mediante una carta en formato libre: Fulfillment, impresión, almacenamiento y distribución de materiales, desde nivel municipal a nacional. Mencionar lista de clientes actuales o anteriores y tipo de servicio que se les proveyó.• Comprobación mediante una carta en formato libre acerca de la capacidad de almacenamiento: 2.7m ancho, 3.6m largo y 3.6m alto, aprox. cobertura nacional y tiempos de entrega con la que cuenta. Compartir ejemplo de informe de entrega desglosado por cobertura geográfica es requerido.	Cumple/No cumple

	<p>1.2 La empresa tiene la capacidad de establecer un supervisor del servicio, quien sea responsable del cumplimiento efectivo del contrato que 1) coordine los reemplazos del personal asignado durante las ausencias personales 2) verifique fechas de solicitud e insumos entregados al ACNUR y 3) número de supervisiones y área de mejora al servicio. Carta bajo protesta de decir verdad que tiene la capacidad de asignar un supervisor del servicio para las actividades mencionadas y Documento ejemplo reporte de supervisión.</p>	
Responsabilidad de la empresa y Plan de trabajo.	<p>2.1 A continuación, se enlistan las actividades que son requeridas para el Proveedor licitante, se solicita se enlisten en una carta en formato libre:</p> <p>1. Recepción de la base de datos o generación de la orden:</p> <p>ACNUR proveerá las bases de datos de donantes y/o prospectos las cuales contendrán la información detallada para él envío postal.</p>	Cumple/No cumple
	<p>2. Almacenamiento y gestión de inventario:</p> <p>El Proveedor se compromete a resguardar y gestionar con total compromiso y profesionalismo, los materiales físicos y digitales otorgados por el ACNUR, así como mantener al día el inventario de dichos materiales.</p>	Cumple/No cumple
	<p>3. Impresión:</p> <p>El ACNUR compartirá los materiales a imprimir, (en su mayoría serán solo etiquetas, postales u hojas tamaño carta, únicamente textos). Estas pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID interno de localización del donante y/o prospecto. • Nombre completo del donante y/o prospecto • Dirección detallada del donante y/o prospecto, entre otros. 	Cumple/No cumple
	<p>4. Packing y picking:</p> <p>Una vez que se ha recibido la base de datos o la generación de la orden, la siguiente etapa del fulfillment implica la preparación de los kits para el envío, incluyendo el retiro desde su lugar en bodega, embalaje adecuado y etiquetado.</p>	Cumple/No cumple
	<p>5. Envío:</p> <p>El Proveedor deberá ser responsable del envío de la paquetería a donantes y/o prospectos, enfocado en alcanzar una tasa de entrega del 85%, entregando en un plazo de 8 días hábiles contados a partir de la recepción de la base de datos o de la generación de la orden.</p>	Cumple/No cumple

	6. Monitorización posterior al pedido: Se deberá generar un informe de resultados con el estatus del envío y el resultado o motivo de este, sobre todo en caso de rechazo. Las tipificaciones se acordarán con el ACNUR.	Cumple/No cumple
	7. Procesamiento de devoluciones y logística inversa. El Proveedor será el encargado de recopilar y rescatar el material devuelto, eligiendo el reutilizable para nuevos envíos y separando el dañado. Actualizando con ello el inventario. 8. Deseable para el ACNUR: a. Prealerta de entrega. b. Acuse de recibido.	Cumple/No cumple

- Se puede solicitar a las empresas que realicen una presentación basada en su propuesta técnica a través de WebEx/Teams. Las fechas de las presentaciones se comunicarán oportunamente.

4.2 Evaluación financiera

- La propuesta financiera debe incluir el precio por servicio cotizado. En el formato financiero contiene el desglose del IVA, por lo que los precios cotizados deben ser antes de impuestos.
- El Proveedor que resulte ganador de la presente licitación se obliga a mantener su modelo de precio cotizado por el tiempo que esté vigente el contrato marco.
- Se seleccionará a la oferta de menor precio (se comparará el costo total estimado de todos los servicios requeridos, costo por estación) que se abra y se compare entre las empresas invitadas. Todas las demás ofertas de precio recibirán puntos en proporción inversa al precio más bajo, por ejemplo,

$$[\text{Componente de precio total}] \times [\text{MXN más bajo}] / [\text{MXN otro}] = \text{puntos por el Componente de precio de otro Proveedor.}$$