

COLBO/SUP/RFP/2024/007

Anexo A
Términos de Referencia

**Para el Establecimiento de un Acuerdo Marco para:
Provisión de Servicios Profesionales de Vigilancia y
Seguridad Privada sin armas y Servicio de
Monitoreo de Alarmas para las Oficinas de ACNUR
en Colombia**

Provisión de Servicios Profesionales de Vigilancia y Seguridad privada con medio humano sin armas y Servicio de Monitoreo de Alarmas para las Oficinas de ACNUR en Colombia

1. Introducción

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en Colombia tiene la intención de establecer un Acuerdo Marco para proveer **los servicios de vigilancia y seguridad privada con medio humano sin armas y servicio de monitoreo de alarmas para todas sus oficinas en el país.**

El objetivo de la presente solicitud de propuesta es contratar a un proveedor acreditado, cualificado y autónomo que cuente con la experiencia necesaria para prestar, con los más altos estándares de calidad y cumplimiento, los servicios requeridos. El proveedor debe estar autorizado por las autoridades competentes y demostrar evidencia de su experiencia en la prestación habitual de servicios remunerados en ejercicio de su actividad bajo las regulaciones colombianas en dicha materia, reconocida y certificada ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y el Ministerio de Defensa y acorde a la política “*Use of Unarmed Private Security Services of UN*” (*Anexo I*). El proveedor debe asimismo actuar con plena autonomía técnica, financiera, directiva y administrativa. Los servicios objeto de este contrato serán prestados por el contratista seleccionado, de manera independiente, es decir, sin que exista subordinación, utilizando sus propios medios y bajo su exclusivo riesgo.

El ACNUR suscribirá un Acuerdo Marco¹ con el licitante o los licitantes que resulten adjudicados en la presente licitación. El Acuerdo es un Contrato que no exige al ACNUR un compromiso financiero al momento de suscribirlo. Los compromisos financieros se establecerán caso a caso, cada vez que se soliciten los servicios, por el medio de emisión de órdenes de compra.

El ACNUR espera adjudicar un Acuerdo Marco con una duración inicial de dos (2) años, con la posibilidad de ampliarlo durante un período adicional de dos años más, de un periodo adicional de 1 año cada posible extensión (1+1), según necesidades del ACNUR, disponibilidad presupuestal y un adecuado desempeño del proveedor.

La adjudicación de un Acuerdo no confiere al licitante seleccionado ninguna exclusividad con respecto a los servicios prestados (queda a discreción del ACNUR y el ACNUR se reserva específicamente el derecho de otorgar más de un Acuerdo a proveedores para la prestación de los servicios), ni otorga al licitante seleccionado ningún derecho de naturaleza diferente o más amplio.

¹ Un Acuerdo Marco, o Acuerdo a Largo Plazo (LTA por sus siglas en inglés), es un acuerdo general que se podrá utilizar cuando se requieran los servicios de la empresa, sobre la base específica de unos requerimientos técnicos y precios previamente acordados. El LTA no exige que el ACNUR o la Agencia del SNU se comprometa financieramente al momento de suscribirlo. Los compromisos financieros se establecerán caso a caso, cada vez que se soliciten servicios que califiquen para el LTA, para lo cual se emitirá una orden de compra específica. Este documento con todos sus Anexos constituye un Acuerdo a Largo Plazo/Acuerdo Marco/LTA.

2. Alcance de los Servicios

A) Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada

El contratista seleccionado deberá proporcionar servicios eficientes y profesionales de vigilancia privada sin armas a las siguientes ciudades y/o municipios donde se encuentran las oficinas y Puntos de Atención y Orientación (PAO) de ACNUR en Colombia:

- Oficina de ACNUR en Bogotá, Bogotá D.C
- Oficina RST de ACNUR en Bogotá, Bogotá D.C
- Sub-Oficina de ACNUR en Cali, Valle del Cauca
- Sub-Oficina RST de ACNUR en Cali, Valle del Cauca
- Oficina de Terreno ACNUR en Pasto, Nariño
- Unidad de Terreno ACNUR en Buenaventura, Valle del Cauca
- Unidad de Terreno de ACNUR en Mocoa, Putumayo
- Sub-Oficina de ACNUR en Medellín, Antioquia
- Sub-Oficina RST 1 de ACNUR en Medellín, Antioquia
- Sub-Oficina RST 2 de ACNUR en Medellín, Antioquia
- Oficina de Terreno ACNUR en Apartadó, Antioquia
- Oficina de Terreno ACNUR en Quibdó, Chocó
- Unidad de Terreno de ACNUR en Montería, Córdoba
- Oficina de Terreno de ACNUR en Cúcuta, Norte de Santander
- Oficina de Terreno RST de ACNUR en Cúcuta, Norte de Santander
- Oficina de Terreno de ACNUR en Arauca, Arauca
- Oficina de Terreno de ACNUR en Riohacha, La Guajira
- Oficina de Terreno RST de ACNUR en Riohacha, La Guajira
- Unidad de Terreno de ACNUR en Maicao, La Guajira
- Unidad de Terreno de ACNUR en Popayán, Cauca
- Sub-Oficina de ACNUR en Barranquilla, Atlántico.
- Sub-Oficina RST de ACNUR en Barranquilla, Atlántico.

Tenga en cuenta que las cifras han sido incluidas con el fin de que los proponentes sepan cuáles son los requisitos previstos. Sin embargo, estas no constituyen ningún tipo de compromiso por parte del ACNUR de adquirir una cantidad mínima de servicios. Las cantidades pueden variar y dependerán de los requisitos reales y de los fondos disponibles.

Las ubicaciones son incluidas con el fin de que los proponentes conozcan los requisitos previstos, sin embargo, podrán surgir requerimientos adicionales para cubrir necesidades en otras ubicaciones en Colombia, de acuerdo con los requerimientos del ACNUR.

B) Servicio de Monitoreo de Alarmas

De acuerdo con los requerimientos detallados en la sección 3.5 de estos Términos de Referencia para todas las oficinas de ACNUR en Colombia enumeradas en la sección 2.A.

3. Requerimientos

3.1. Detalle de los Servicios Requeridos

Los servicios deberán prestarse durante los días y conforme a los horarios indicados en la sección 3.3 de estos Términos de Referencia

Los requerimientos para la prestación del servicio incluyen:

1. La compañía/proveedor deberá tener su línea de mando, supervisores en vehículos (moto o automóvil) y coordinador zonal.
2. La compañía de seguridad debe contar con capacidad instalada en todas zonas de operación del ACNUR, con personal dedicado al cumplimiento del contrato.
3. Los supervisores motorizados o en automóvil, deberán garantizar revistas a los puestos de guardas, al menos una vez en el día (06:00 a 18:00) y dos en la noche (18:00 a 06:00), variando los horarios y reportando cualquier novedad encontrada al Oficial de Seguridad del ACNUR.
4. Deberá estar en capacidad de instalar un mecanismo de marcación de puntos para los puestos de guarda de seguridad, de modo que estos realicen esta tarea con la periodicidad, según se requiera por el Oficial de Seguridad del ACNUR.
5. La compañía/proveedor deberá realizar su evaluación de riesgos del puesto y protocolos de servicio, así mismo contará con sistema interno de comunicaciones y reacción en caso de incidentes a la seguridad. Estas evaluaciones y protocolos se realizarán en coordinación del Oficial de Seguridad del ACNUR.
6. El guarda deberá realizar el control de acceso de visitantes mediante registro electrónico y/o físico en la minuta respectiva.
7. Seguir el Protocolo de control de acceso para el ingreso de funcionarios, proveedores y visitantes, según se especifique en las consignas específicas elaboradas por el Oficial de Seguridad del ACNUR. A los visitantes podrá exigírseles confirmación de su identidad y motivo de visita antes de obtener acceso a las instalaciones; asimismo, deberán permanecer acompañados por el/los funcionario/s de ACNUR que coordinaron la visita, mientras se encuentren en las instalaciones.
8. El guarda de seguridad efectuará el monitoreo del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) y/o sistema de alarmas con sensores, contactos magnéticos, botones de pánico y sistemas de detección de humo, a fin de informar de forma inmediata cualquier activación o posible amenaza detectada.
9. Control de apertura de puertas, según se describa en sus consignas específicas.

10. Llevar la minuta de guardia y realizar informes de incidentes; los mismos deberán presentarse vía email, dentro de un máximo de 12 horas siguientes al evento, como se enuncia en la Sección 4 de este documento. Este informe podrá ser preliminar, en caso se requieran acciones subsiguientes o realizar una mayor indagación.
11. El servicio de monitoreo remoto de alarmas, en instalaciones donde no haya guarda de seguridad, deberá prestarse de manera ininterrumpida durante toda la vigencia del contrato salvo que ocurra circunstancias de fuerza mayor o casos fortuitos que lo impidan; en cuyo caso, se evaluarán las alternativas correctivas expeditas para garantizar la continuidad.
12. Responder según instruido por el Oficial de Seguridad del ACNUR, en casos de alertas de seguridad, posibles actos criminales, manifestaciones civiles y altercados que ocurran en las instalaciones del ACNUR.
13. Responder a situaciones de amenazas a la vida tales como alertas médicas, alarmas de incendio, crímenes presuntos o probados y otras situaciones asociadas que ocurran en las instalaciones del ACNUR. Esto incluirá:
 - Garantizar que se activen todas las alarmas apropiadas y que se alerte a los ocupantes del edificio en caso de emergencia.
 - Ayudar a evacuar a todos los ocupantes de las instalaciones, según lo descrito en los Planes de Evacuación y Emergencias; y
 - Ayudar a coordinar las comunicaciones y notificaciones entre los funcionarios de orden público y otros elementos de respuesta a emergencias, en caso de requerirse. Esta actividad deberá ser dirigida por el Oficial de Seguridad del ACNUR.
14. Efectuar inspecciones para monitorear la seguridad en las instalaciones; a fin de verificar si se han presentado violaciones a la seguridad (es decir, el perímetro, las ventanas, puertas, etc.).
15. Recibir y llevar cuenta de las llaves y candados entregados a las instalaciones, las oficinas, el ingreso principal y otras áreas restringidas y controladas en las instalaciones del ACNUR, que requieran acceso mediante llave.

3.2.Necesidades de personal

El proveedor seleccionado deberá tener presencia o capacidad demostrada para cubrir las necesidades de ACNUR en Bogotá y en las demás oficinas de ACNUR en Colombia. Actualmente las necesidades del personal son como se describen a continuación. Estas necesidades son una estimación y podrían estar sujetas a cambios:

Ciudad	Tipo	No. de Servicios	Servicios
Bogotá	Oficina	2	24 horas / 7 días
Bogotá	Oficina	1	12 horas / 5 días
Bogotá	Oficina RST	4	12 horas / 5 días
Medellín	Oficina	1	24 horas / 7 días
Medellín	Oficina RST 1	1	12 horas / 5 días
Medellín	Oficina RST 2	2	12 horas / 5 días

Ciudad	Tipo	No. de Servicios	Servicios
Quibdó	Oficina y PAO	1	12 horas / 5 días
Apartadó	Oficina y PAO	1	24 horas / 7 días
Barranquilla	Oficina RST	2	12 horas / 5 días
Barranquilla	Oficina	0	Solo monitoreo
Riohacha	Oficina	1	24 horas / 7 días
Riohacha	Oficina RST	1	12 horas / 5 días
Maicao	Oficina	1	12 horas / 5 días
Cúcuta	Oficina	1	24 horas / 7 días
Cúcuta	Oficina RST	1	24 horas / 7 días
Cúcuta	Oficina y PAO	1	12 horas / 5 días
Arauca	Oficina	1	24 horas / 7 días
Arauca	Oficina y PAO	1	12 horas / 5 días
Cali	Oficina	1	24 horas / 7 días
Cali	Oficina RST	1	12 Horas / 5 días Diurnas
Cali	EA Terminal	1	24 Horas / 7 días
Cali	EA Terminal	1	12 horas / 5 días
Mocoa	Oficina	1	12 horas / 5 días
Pasto	Oficina	1	12 horas / 5 días
Popayán	Oficina	1	12 horas / 5 días

El ACNUR podrá requerir servicios extra para situaciones, eventos, actividades especiales, según la necesidad y el contratista deberá estar en la capacidad de responder a estas necesidades adicionales.

Al emitir una Orden de Compra (PO), el Oficial de Seguridad del ACNUR especificará los servicios requeridos y cualquier otro término y condición especial aplicable para la Orden de Compra específica dentro del marco del Acuerdo que se establezca. Las Órdenes de Compra bajo el Contrato/ Acuerdo Marco podrán ser emitidas por todas las oficinas de ACNUR en Colombia.

3.3. Disponibilidad del personal requerido y tiempo de los servicios:

El número de personal necesario para cada uno de los servicios mencionados anteriormente será acordado mutuamente por ambas partes (el ACNUR y el contratista) en función de las amenazas identificadas que pudieran impactar al personal, las instalaciones o los bienes del ACNUR y, según los criterios contenidos en la evaluación de seguridad física (PSA), elaborado por el Oficial de Seguridad del ACNUR, de acuerdo a las necesidades específicas para dichas instalaciones, cuyas dimensiones y detalles se indican en la numeral 3.4.

Las cantidades previstas en estos Términos de Referencia no se considerarán vinculantes para ACNUR, quien podrá decidir el número de servicios a contratar para su operación a nivel nacional. Por lo tanto, ACNUR podrá aumentar o disminuir el número de servicios conforme a las necesidades que se presenten durante el término de duración del contrato.

El personal de vigilancia que se asigne a cualquier servicio deberá ser presentado oficialmente vía correo electrónico a Oficial de Seguridad del ACNUR con mínimo 48 horas de anticipación; a fin de verificar idoneidad para el puesto; asimismo, programar la respectiva inducción y socialización de sus consignas específicas. Esto aplica en casos de reemplazos por vacaciones, permisos o calamidades del personal titular asignado.

El personal de vigilancia asignado a las respectivas instalaciones de ACNUR no recibirá menos del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente según lo estipulado por el Gobierno y las Superintendencia de Vigilancia para cada año, durante la vigencia del contrato, junto con todas las prestaciones a las que haya lugar de acuerdo con la legislación colombiana y la cobertura de la seguridad social.

ACNUR desea mantener al personal de guardas actualmente contratado, asegurando la continuidad del servicio. Con el fin de garantizar el cumplimiento de las leyes laborales en Colombia y de no afectar las condiciones actuales de los empleados, se establece que el salario mínimo a considerar es el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente según lo estipulado por el Gobierno y las Superintendencia de Vigilancia. Es fundamental que el proveedor respete las condiciones salariales, asegurando que no se desmejoren las condiciones de los guardas.

El personal de vigilancia asignado a las respectivas instalaciones de las Naciones Unidas obligatoriamente deberá estar cubierto por un seguro médico y de riesgos laborales, a cargo del contratista, en cumplimiento de las leyes laborales colombianas.

El personal de vigilancia asignado a las respectivas instalaciones de las Naciones Unidas deberá contar con atención psicosocial, con una ruta y procedimientos claros, de forma preventiva como apoyo de bienestar del personal; atendiendo de igual manera de forma oportuna cualquier incidente que se presente. la responsabilidad institucional de estar regidos por las normas relativas a los riesgos psicosociales en Colombia.

3.4.Descripción de las instalaciones de ACNUR donde se prestarán los servicios

- Bogotá: Cra 71 # 12-25

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	Edificio de 5 pisos Casa de 2 pisos Casa de 2 pisos	El edificio y las casas anexas son parte de una misma propiedad
Tamaño total de la oficina	1.939 m ²	
Número de baños	21 baños	
Número de bodegas	6 bodegas	
Número de salas de juntas	10 salas de juntas	
Estacionamiento	1 parqueadero	Para 4 camionetas
Jardín / Zonas verdes	1 jardín/terraza	

- Bogotá RST: Calle 26 Ed. Elementos torre 4, Piso 5

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	1 piso	Quinto Piso: 1.100 m ²
Tamaño total de la oficina	1.100 m ²	
Número de baños	3 baños	
Número de bodegas	0 bodegas	
Número de salas de juntas	1 salas de juntas	

- Apartadó: Calle 99 # 105B – 72 Barrio Ortiz

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	2 pisos	Primer piso: 135m ² Segundo piso: 135m ²
Tamaño total de la oficina	325 m ²	Terraza sin construir 125m ²
Número de baños	5 baños	
Número de bodegas	0 bodegas	
Número de salas de juntas	0 salas de juntas	

- Arauca: Calle 20 # 20 – 68 Barrio la Esperanza

Descripción del edificio	Tamaño / Cantidad	Información adicional
Número de pisos	Una sola planta	
Tamaño total de la oficina	500 m ²	Una sola planta
Número de baños	2 baños	
Número de bodegas	Sin bodega	
Número de salas de juntas	3 salas de juntas	
Estacionamiento	1 parqueadero	Donde se estacionan 2 vehículos

- Barranquilla: Cra 54 # 68 – 196 of.1001 Ed. Prado office Center

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	2 pisos	
Tamaño total de la oficina	Piso 9 - 155 m ² Piso 10 - 155,96 m ²	
Número de baños	3 baños	1 baño en el piso 9, dos baños en el piso 10
Número de bodegas	0 bodegas	
Número de salas de juntas	2 salas de juntas	Una por piso

- Barranquilla RST: Cra 44 # 53 - 87

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	1 piso	
Tamaño total de la oficina	228 m ²	
Número de baños	2 baños	
Número de bodegas	0 bodegas	
Número de salas de juntas	0 salas de juntas	

- Buenaventura: Cra 3 # 7 – 32 of. 1302 Ed. Pacific Trade Center

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	1 piso	
Tamaño total de la oficina	131,26m ²	
Número de baños	2 baños	
Número de bodegas	0 bodegas	
Número de salas de juntas	1 sala	

- Cúcuta: Calle 15A # 3E- 43 Barrio Caobos

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	2 pisos	
Tamaño total de la oficina	682,83 m2	Metros cuadrados totales construidos
Número de baños	12 baños	
Número de bodegas	3 bodegas	
Número de salas de juntas	3 salas de juntas	

- Cúcuta SRT: Calle 21A # 0B – 97 Barrio El Rosal

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	2 pisos	
Tamaño total de la oficina	300,00 m2	Metros cuadrados totales construidos
Número de baños	4 baños	
Número de bodegas	0 bodegas	
Número de salas de juntas	1 salas de juntas	

- Medellín: Calle 7D # 43C – 72 Barrio Astorga

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	Una sola planta	
Tamaño total de la oficina	250 m ² aprox.	
Número de baños	3 baños	
Número de bodegas	0 bodegas	
Número de salas de juntas	1 sala de juntas	

- Medellín RST 1: Calle 4 Sur # 43AA -30 Oficina 705 Edificio FORMACOL

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	1 piso	
Tamaño total de la oficina	170 m ²	
Número de baños	4 baños	
Número de bodegas	0 bodegas	
Número de salas de juntas	1 sala de juntas	

- Medellín RST 2: Edificio Torre Tuya, CL 4 SUR # 43A-145

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	1 piso	
Tamaño total de la oficina	206 m ²	
Número de baños	1 baños	
Número de bodegas	0 bodegas	

- Mocoa: Calle 12 # 11 esquina

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	3 pisos	Oficinas Primer piso: 4 Oficinas Segundo piso: 3 Oficinas Tercer piso: 2
Tamaño total de la oficina	350 m ²	
Número de baños	5 baños	
Número de bodegas	1 bodega	
Número de salas de juntas	1 sala de juntas	

- Pasto: Cra 35A # 18 – 87 Barrio Versailles

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	3 pisos	1 piso: 208 m ² 2 piso: 180 m ² 3 piso: 110 m ²
Tamaño total de la oficina	498 m ²	
Número de baños	5 baños	
Número de bodegas	1 bodega	De archivo
Número de salas de juntas	1 sala de juntas	
Estacionamiento	1 parqueadero	
Jardín	1 jardín	

- Quibdó: Calle 21 # 4- 82 Barrio La Yesquita

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	2 pisos	1 piso: Punto de Atención y Orientación 2 piso: Oficinas
Tamaño total de la oficina	253 m ²	
Número de baños	6 baños	1 piso: 1 baño 2 piso: 5 baños
Número de bodegas	1 bodega	Bodega pequeña
Número de salas de juntas	1 sala de juntas	

- Riohacha: Calle 12 # 9 – 12 Piso 4

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	2 pisos	Cuarto piso: 234.2 m ² Tercer piso: 77.69 m ²
Tamaño total de la oficina	311.84 m ²	
Número de baños	3 baños	
Número de bodegas	1 bodegas	
Número de salas de juntas	1 salas de juntas	

- Riohacha RST: Carrera 15 # 9 - 49

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	1 piso	
Tamaño total de la oficina	86 m ²	
Número de baños	2 baños	
Número de bodegas	0 bodegas	

Número de salas de juntas	0 salas de juntas	
---------------------------	-------------------	--

- Maicao: Cra 13 # 15 - 53

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	1 piso	
Tamaño total de la oficina	170 m ²	
Número de baños	2 baños	
Número de bodegas	1 bodegas	
Número de salas de juntas	1 sala de juntas	

- Cali: Av. 5C norte # 24N – 26 Barrio San Vicente

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	3 pisos	Área Privada 201,448 m ² Área Común 419,981 m ²
Tamaño total de la oficina	621,43 m ²	
Número de baños	7 baños	
Número de bodegas	4 bodegas	3 pequeñas y una mediana
Número de salas de juntas	2 salas de juntas	Una grande y una pequeña

- Cali RST: Edificio Corficolombiana, Calle 10 N° 4-47

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	1 pisos	10 oficinas para entrevistas
Tamaño total de la oficina	240 m ²	
Número de baños	4 baños	
Número de bodegas	1 bodega	
Número de salas de juntas	0 salas de juntas	

- Popayán: Calle 20 # 7A –34 Barrio Ciudad Jardín

Descripción del edificio	Tamaño	Información adicional
Número de pisos	2 pisos	1 piso 380 m ² 2 piso 129.29 m ²
Tamaño total de la oficina	543,42 m ²	
Número de baños	8 baños	
Número de bodegas	1 bodega	
Número de salas de juntas	2 salas de juntas	

3.5. Servicio de Monitoreo de Alarma

1. Monitoreo de los sensores instalados, según lo identificado en la evaluación de seguridad física realizada por el Oficial de Seguridad del ACNUR.
2. Se debe contar con un enlace a la sede Central de Monitoreo
3. Monitoreo 24 Horas 365 días al año
4. Reacción inmediata del supervisor motorizado de la zona en apoyo al guarda de seguridad.
5. Auto – Chequeo automático de alarma cada 24 horas
6. Control remoto de alarmas
7. Calcomanías preventivas en las instalaciones (lugar monitoreado por X empresa).
8. Control de aperturas en horarios no laborales
9. Aviso al cliente teléfono, celular en caso de Emergencias, según el protocolo de notificaciones establecido con el Oficial de Seguridad del ACNUR.
10. Aviso a autoridades en caso de Emergencia, y únicamente con previa coordinación con el Oficial de Seguridad del ACNUR
11. Identificación de desarme bajo intimidación, según el protocolo establecido.
12. Atención de falsas alarmas por botón de pánico
13. Reacción escalonada coordinada con el Oficial de Seguridad del ACNUR.
14. Ubicación de un guarda en área de emergencia, cuando esto aplique.
15. Realización de rondas preventivas periódicas por parte del supervisor motorizado.
16. Reporte mensual de novedades por medio digital
17. Control telefónico de aperturas y cierres

3.6. Protocolo estándar ONU para anuncio y acceso de visitantes al edificio

- El guarda de seguridad, uniformado y sin armas, tiene la función de controlar el acceso de todas las personas que requieran ingresar a las instalaciones del ACNUR donde se esté prestando el servicio de vigilancia, a fin de evitar ingresos no autorizados.
- El guarda deberá tener comunicación con su compañía mediante radio comunicaciones, Avantel de dos vías o el medio de comunicación que la compañía de seguridad designe, para reportar la situación al Oficial de Seguridad y recibir apoyo de la compañía.
- El Oficial de Seguridad del ACNUR elaborará las consignas específicas para cada puesto de guarda de seguridad, aplicables exclusivamente a dichas instalaciones. Estas serán luego enviadas a la oficina zonal de la empresa de seguridad a través de sus coordinadores; a fin de que la empresa, las revise, en línea con lo estipulado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y luego las envíe al puesto de guarda para implementación.
- Las consignas específicas se constituyen en “documentos vivos”, susceptibles de actualización cada vez que sea requerido según las necesidades de las instalaciones. Esta actualización puede ser propuesta en cualquier momento por la empresa de seguridad; pero únicamente aprobada por el Oficial de Seguridad del ACNUR.

- Si la oficina ACNUR esta un edificio, la portería debe anunciar a la recepción ACNUR a la persona que solicita atención, un oficial de protección (no conductores), deberá dirigirse a la portería del edificio para hacer las indagaciones preliminares a manera de filtro, y decidir si sube a la oficina para tomar el caso de manera formal.
- Si la oficina ACNUR está en una locación diferente a edificio, la persona que solicita atención deberá ser atendida mediante el video portero o sistema dispuesto.
- En todos los casos, el guarda deberá informar Oficial de Seguridad del ACNUR por zona, a fin de seguir el protocolo aplicable según el caso.
- Antes de permitir cualquier acceso, el guarda deberá revisar lo contenido en los protocolos establecidos en las consignas específicas; que incluye, pero no limita a, prohibir el ingreso de cualquier tipo de objeto cortopunzantes, armas o elementos que puedan ser usados para agredir, el guarda deberá tener un Garret o detector de metales.
- Asimismo, el guarda deberá verificar que cualquier visitante sea acompañado por el funcionario que los ha citado. Esto debe estar acompañado de un monitoreo detallado por CCTV.
- Los protocolos de acceso a instalaciones como las oficinas de RST, están identificados de forma particular en las consignas específicas, dadas sus particularidades.
- Tener a mano los teléfonos del Oficial de Seguridad, Cuadrante de Policía que corresponde, del oficial de Protección duty officer y, de UNDSS local.
- El guarda de seguridad deberá ser capacitado, entrenado por el Oficial de Seguridad del ACNUR en los procedimientos; asimismo, recibir capacitación periódica por parte de su compañía en diferentes aspectos, según plan de capacitación.

4. Responsabilidades y obligaciones del contratista

El proveedor deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Tener capacidad legal para la prestación de los servicios de contratación y administración de personal, con autonomía e independencia, como lo requiera ACNUR
- Garantizar y mantener el compromiso de cumplir con todas las normas vigentes para la contratación del personal a su cargo. El ACNUR no asumirá responsabilidad civil o contractual con el personal contratado y el contratista realizará todas las acciones para la vinculación y administración del personal.

- Prestar el servicio de seguridad enfocado como servicio de seguridad integral, de observación, orientación y reacción, dirigida a brindar una adecuada atención al usuario.
- La empresa no publicará información o documentos relacionados a los servicios ni la comunicará a personal no autorizado.
- La Compañía asegurará mecanismos para que su personal no comparta información sobre su trabajo, ni comunicará a terceras observaciones que obtuvo durante el desempeño de sus funciones.
- Contar con los protocolos necesarios que garanticen que el personal contratado sea idóneo; asimismo, realizar la verificación de antecedentes judiciales del personal a ser contratado para los servicios de vigilancia; así mismo, antes de la firma del contrato y ante cualquier cambio de personal previamente informado al ACNUR, el contratista deberá enviar:
 - ✓ Notificación de la naturaleza del cambio con la debida antelación al Oficial de Seguridad del ACNUR.
 - ✓ Copia de las hojas de vida del personal asignado.
 - ✓ Copia de las afiliaciones a los sistemas de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y Riesgos laborales)
 - ✓ Proporcionar por escrito la certificación de que los controles de antecedentes (penales: para asegurar que no se evidencia o sospecha de delitos penales o violaciones de los derechos humanos, o una investigación en curso respecto de tales delitos, en espera de las acciones legales penales, u otros indicios de conducta que podrían reflejar negativamente en las Naciones Unidas o es incompatible con los propósitos y objetivos de la Organización) se han realizado. Cuando la evidencia sale a la luz de que un empleado del contratista corresponde a la disposición anterior, ya sea por las acciones que realizan con anterioridad al despliegue o durante el despliegue, el contratista se compromete a sustituir de inmediato ese personal, sin prejuicios, y sin costo alguno para el ACNUR.
 - ✓ No obstante, el proceso de verificación indicado, el ACNUR se reserva el derecho de rechazar la implementación o exigir la sustitución inmediata de cualquier miembro del personal seleccionado por el contratista si se identifica que no cumple con los requisitos especificados. El Contratista se compromete a mantener a sus empleados responsables de cualquier violación de las normas de conducta y garantizar la remisión de la persecución penal y de las acciones que constituyen delitos penales en virtud de las leyes de Colombia.
- Proveer desde el primer día de trabajo la dotación establecida por la ley colombiana, incluyendo los elementos de bioseguridad, elementos de salud ocupacional y todo la que se requiera para la adecuada prestación del servicio. Dicha dotación como uniformes, zapatos, guantes, entre otros, deberán ser de calidad y garantizar además la excelente presentación del personal.

- Los guardias deberán permanecer uniformados y llevar insignias y la credencial expedida por la Empresa de seguridad de forma adecuadas. El contratista facilitará al ACNUR los nombres de los guardias por lo menos con 48 horas de antelación, a efectos de verificar con antelación suficiente a su designación para prestar servicios en virtud del Contrato que se establezca.
- Afiliar al personal que presente los servicios a un Fondo de Pensiones, a una Entidad de Salud, a una Administradora de Riesgos Laborales y a una Caja de Compensación Familiar.
- Realizar oportunamente el pago de salarios, prestaciones sociales y aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA, ICBF), todos los pagos exigidos por la legislación laboral colombiana, según lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo, Ley 100 de 1993, Ley 797 de 2003 y demás disposiciones sobre obligaciones laborales del contratista, en su calidad de empleador del personal a vincular, teniendo en cuenta que el ACNUR no asumirá responsabilidades contractuales con el personal contratado.
- Asegurar que el(os) guardia(s) asignado(s) contarán con la capacitación y autorización pertinentes, de conformidad con la legislación colombiana para llevar a cabo servicios de seguridad.
- Capacitar al personal designado para que tenga conocimiento en el uso de la fuerza no letal, manejo de alarmas, CCTV, servicio al cliente, manejo con personas agresivas o difíciles, brigadistas, entre otras, según el plan de capacitación anual. Este plan deberá ser socializado con el Oficial de Seguridad del ACNUR.
- El personal que el contratista asigne al ACNUR deberá contar con un título de bachillerato, tener mínimo un (1) año experiencia relevante y tiempo de servicio como guardia certificado y avalado por la compañía de seguridad mínimo 1 año/12 meses.
- El contratista deberá certificar previamente a la asignación del personal al ACNUR, que cuentan con la capacitación para mostrar dominio y conocimiento sobre reportes orales y escritos, defensa personal y técnicas mínimas de fuerza, comunicaciones de radio, control del acceso, técnicas de inspección, extinción básica de incendios, seguridad ocupacional básica, Primeros Auxilios y respuestas de emergencias; y otras capacitaciones tales como servicio al cliente, manejo de personas difíciles entre otras.
- Cubrir incapacidades legales, vacaciones y ausencias justificadas o injustificadas del personal. El contratista deberá asegurarse que las personas que cubran cualquier tipo de ausencia del personal asignado cuenten con el mismo entregamiento y cumplan los requisitos mínimos solicitados para el personal asignado. En ningún caso se suspenderá la prestación del servicio, en tanto que el licitante deberá garantizar la prestación del servicio durante los períodos de ausencia

- Monitorear que el personal asignado para la prestación de los servicios cuente con su documento de identificación, su carné o documento vigente de la respectiva EPS (Entidad Promotora de Salud) así como el carné o documento de la respectiva ARL (Administradora de Riesgos Laborales) a las que se encuentra afiliado y que acrediten el derecho de ser atendido en caso de presentarse alguna situación médica o una emergencia.
- Salvo que se estipule lo contrario en el contrato que se establezca, el Contratista se compromete a proporcionar, a su propio costo, equipos, suministros, materiales, herramientas, transporte y otras instalaciones necesarias para el desempeño y la prestación de los servicios de los servicios.
- El Contratista proporcionará al ACNUR guardas con equipaje de seguridad, y elementos como el detector de metales y como corresponde adecuado para el propósito que se requiere que además esté debidamente equipado y en óptimas condiciones, con el personal calificado, competente y con licencia completa para las tareas requeridas. El Contratista prestará los servicios bajo este contrato de buena fe y de conformidad con los términos y condiciones estipulados en este, y cumplirá con todas las instrucciones pertinentes del ACNUR
- Asignar un punto focal general para ACNUR (coordinador de zona y coordinador de contrato), a fin de atender los requerimientos de forma eficiente y oportuna en cualquier área (operativa, facturación, contratación, etc.)
- Asegurar una función de supervisión del personal local para apoyar en temas de coordinación y gestión del personal, que el contratista ponga a disposición para las diferentes oficinas del ACNUR. Se requerirá que el contratista provea al menos una supervisión diurna y dos nocturnas, aplicable a todos los puestos asignados en el contrato.
- Todo el personal asignado para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada; así como el personal que se designe para los reemplazos (Por calamidad doméstica o incapacidad), deberá estar debidamente capacitado para prestar los servicios y con la experiencia y formación mínima requerida por el ACNUR. El contratista proporcionará al delegado del ACNUR para la supervisión del contrato y al Oficial de Seguridad del ACNUR las hojas de vida y soportes antes de la asignación del personal a los diferentes puntos u oficinas. Esta información deberá ser provista con la debida antelación a fin de agendar a la persona de remplazo para que reciba una inducción detallada del puesto de al menos tres horas antes de iniciar labores.
- El Contratista deberá comunicarse con sus guardias de seguridad que estén en servicio durante el turno de día y durante el turno de noche mediante teléfono celular o un equipo tipo Avantel o VHF o el que disponga.
- Realizar investigaciones preliminares y de seguimiento a incidentes y/o quejas según lo indique el Oficial de Seguridad del ACNUR.

- Realizar reuniones con periodicidad mensual con la Unidad de Seguridad del ACNUR, a fin de dar seguimiento a los compromisos, incidentes, tareas, oportunidades de mejora y otras tareas, que así lo requieran.
- Asimismo, realizar reuniones periódicas con la Unidad de Supply del ACNUR a fin de dar seguimientos a la ejecución del contrato y a cualquier tema de orden contractual por ajustar o definir.
- Realizar inspecciones de seguridad fuera del horario normal de atención, con el propósito de mantener la seguridad del edificio y prevenir incendios.
- Detectar e impedir, de acuerdo con lo permitido por la ley, el ingreso ilegal de personas a las oficinas del ACNUR con el empleo mínimo de la fuerza.
- Reportar condiciones de inseguridad o riesgo que requieran acción correctiva inmediata por parte de la administración, el propietario del inmueble u otro personal del edificio.
- Recurrir a la ayuda médica (es decir, llamar a servicios médicos como ambulancias) para personas enfermas o lesionadas dentro de las oficinas.
- Responder por cualquier reclamación que efectúe el ACNUR por hurtos ocurridos durante el tiempo de ejecución del contrato.
- Pagar los deducibles a que haya lugar por siniestros o hurtos ocurridos en las instalaciones objeto del contrato, que se reclamen a la compañía de seguros, igualmente cuando el valor de la reclamación no sea posible por el deducible, la compañía de vigilancia repondrá el bien por uno con iguales o mejores características al extraviado, en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Lo anterior sin perjuicio de las acciones legales que lleve a cabo la compañía de seguros frente al contratista.
- Pagar, brindar y mantener toda indemnización apropiada para sus trabajadores y otros seguros de responsabilidad civil para cubrir a sus empleados, agentes, asistentes y subcontratistas que desempeñen tareas o presten servicios de vigilancia.
- Los guardias llevarán un registro diario del servicio por puesto y un registro diario de informes de incidencias. Estos informes deberán transmitirse con la frecuencia que el(a) Oficial de Seguridad del ACNUR indique. En caso de incidentes o emergencias el ACNUR debe ser informado inmediatamente por los canales establecidos para cada punto.
- Emitir comunicaciones oficiales al personal contratado cuando sea necesario e informar las novedades para la debida y adecuada prestación de los servicios.
- Para el desempeño de los servicios de seguridad que se contemplen en el contrato, se proporcionarán a los guardias las llaves de cada punto asignado. En este caso, el Contratista

emitirá un recibo por escrito para los guardias en el que se indique que las llaves han sido entregadas. Además de respectivo protocolo de llaves que deberá establecerse en cada puesto donde este proceso sea requerido.

- Los daños o sustracción de objetos que ocasione su personal durante la ejecución de los servicios será responsabilidad del contratista y deberá realizar las reparaciones o reposiciones que sean necesarias
- El proveedor deberá realizar como mínimo una visita mensual a cada una de las Oficinas de ACNUR que permita garantizar entendimiento de la relación de supervisión del personal con el proveedor, quien es su verdadero empleador. De esta forma, realizar seguimiento adecuado al desempeño del personal y tratar de aclarar cualquier tema o inconveniente que pueda surgir en el desempeño de las funciones. Como resultado de la visita, el proveedor enviará a ACNUR un reporte que incluya, si aplica, las medidas correctivas tomadas respecto a cualquier inconformidad o tema por resolver comunicado por ACNUR. De igual forma, como parte de las visitas de seguimiento, se solicita que el proveedor incluya un formato de evaluación que permita medir; (i) la satisfacción de ACNUR con el desempeño del personal y (ii) la satisfacción de ACNUR con el desempeño del proveedor
- El proveedor deberá garantizar atención eficiente y oportuna al personal, particularmente en dar respuesta a sus solicitudes relacionadas con la relación laboral, por ejemplo, certificaciones laborales, solicitudes de vacaciones, permisos por calamidad, información sobre pagos y prestaciones, etc.
- A solicitud del ACNUR a través de cada Orden de Compra que expedida ACNUR y conforme al contrato que se establezca, el contratista prestará los servicios de seguridad y protección al personal y los locales del ACNUR como se ha descrito en los numerales 3.1, 3.2 y 3.3
- El Contratista se asegurará de que él y su personal presten los Servicios con la diligencia y el cuidado necesarios, y de acuerdo con los más altos estándares profesionales.

4.1. Información adicional de importancia: Pólizas & Facturación

Seguro²

El CONTRATISTA seleccionado se comprometerá a expedir:

- Una póliza de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones por el veinte por ciento (20%) del monto total del contrato con una vigencia igual al plazo contractual y dos (2) años más.

² EL CONTRATISTA seleccionado deberá ampliar las pólizas anteriormente descritas si se presenta - previa autorización del ACNUR - una modificación en el valor o plazo de ejecución del contrato.

- Una póliza de cumplimiento por el treinta por el veinte (20%) del monto total del contrato con una vigencia igual al término de este y tres (3) meses más.
- Una póliza de responsabilidad civil extracontractual frente a terceros por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato con vigencia igual al plazo contractual y seis (6) meses más.

Las pólizas de responsabilidad civil que tenga el oferente con antelación al contrato pueden ser validas siempre y cuando estas sean extendidas al contrato que se firme con el ACNUR y tácitamente se describan los servicios prestados para el ACNUR y las condiciones descritas dentro del contrato.

Facturas

El Contratista proporcionará al ACNUR dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes posterior a la prestación del servicio, una pre-factura de los servicios prestados, con el fin de revisar si los valores, cantidades se encuentran acorde a lo contratado. Posterior a la aprobación de la pre-factura, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes se deberá entregar la Factura de Venta Original. Todas las facturas entregadas se indicarán en la moneda de la oferta. Se requerirán facturas separadas para cada una de las oficinas y servicios prestados en éstas, detallando el costo unitario y total por cada servicio. El ACNUR asignara puntos focales para gestionar el pago de las facturas en cada Oficina y los comunicara al proveedor.

El Contratista proporcionará, como requisito mínimo y como anexo para respaldar sus facturas mensuales, los siguientes informes: Informe mensual sobre la asistencia del personal del Contratista, el cual garantiza la prestación del servicio durante todos los días del mes, correspondiente al período facturado.

Los pagos de las facturas se realizarán de forma descentralizada en las oficinas de ACNUR, por lo tanto, el Contratista deberá dirigir todas las comunicaciones referentes a facturación al punto focal designado por ACNUR en la Unidad de Administración y Finanzas para tal fin, el cual será informado al momento del inicio de los servicios.

5. Responsabilidades de ACNUR

- Permiso de entrada para el personal del contratista, de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos por ACNUR.
- Brindar toda la información relevante, acceso y asistencia que el Contratista razonablemente requiera para prestar los Servicios sin interrupción, incluso en forma no taxativa, espacio de oficina adecuada y servicios públicos
- El punto anterior incluye, crear y socializar las consignas específicas para cada puesto, lo que permitirá lineamientos claros a seguir por parte del personal de guardas; según los requerimientos en cada instalación.

- Aclarar cualquier inquietud respecto a la prestación del servicio o protocolos establecidos.
- Supervisar la prestación del servicio objeto de este Contrato por medio de las personas que el ACNUR designe.

6. Contenido de la Oferta, Metodología, Fórmula de Evaluación ponderada y criterios de Evaluación

Para la adjudicación del contrato, el ACNUR ha establecido criterios de evaluación que rigen la selección de las propuestas recibidas. La evaluación se realizará combinando la evaluación de las propuestas técnica y financiera. El porcentaje asignado a cada componente se determinará de la siguiente manera:

- La propuesta técnica se evaluará utilizando, entre otros, los siguientes criterios y distribución porcentual: 60% de un puntaje total de 100. (Máximo 60 puntos)
- La propuesta financiera se evaluará utilizando, la siguiente distribución porcentual: 40% de un puntaje total de 100 (Máximo 40 puntos). El número máximo de puntos se asignará a la oferta de precio más bajo. Todas las ofertas financieras recibirán puntos en proporción inversa

6.1. Evaluación Técnica

6.1.1. Documentos mínimos requeridos.

Los criterios obligatorios serán evaluados mediante el método CUMPLE/NO CUMPLE; Si el oferente no aborda los requisitos mínimos, la oferta no será evaluada técnicamente.

Los documentos obligatorios requeridos son:

Documentos Obligatorios:

- a) Licencia de funcionamiento de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada vigente para todos los lugares donde el ACNUR requiere los servicios. La licencia deberá mantenerse vigente durante la ejecución del contrato, en el caso que resulte seleccionado.
- b) Verificación que la firma no se encuentra sancionada o investigada: Certificación expedida con no más de tres meses por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- c) La compañía deberá estar prestando los servicios de seguridad durante los últimos cuatro (4) años. Esta experiencia se contará desde la fecha del otorgamiento de la personería jurídica. Adjuntar Certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.

- d) Estados financieros auditados de los dos últimos años. Incluya el dictamen del revisor fiscal (si se encuentra obligado por ley a tener revisor fiscal). Con base en los estados financieros auditados, el proponente deberá cumplir con los siguientes indicadores financieros de no cumplirlo la propuesta será rechazada:
- Capital de trabajo: Los proponentes deberán tener un capital de trabajo mayor o igual a Setecientos treinta millones de pesos colombianos (COP\$ 730,000,000). $\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$
 - Los proponentes deberán tener una Razón de Endeudamiento igual o menor de 0.7. $\text{Endeudamiento} = \text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$
- e) Aceptación de las Condiciones Generales de Contratación del ACNUR para Servicios (Anexo E) y Aceptación del Código de conducta para proveedores de la ONU (Anexo F).
- f) RUT
- g) Copia de la cédula del representa legal.
- h) Certificado bancario con fecha de expedición no mayor a 90 días calendario.
- i) Formulario Registro de Proveedores (Anexo D): Debidamente diligenciado y firmado.

Pese a que la omisión de alguna firma o alguno de los documentos de carácter administrativo se pueda considerar subsanable, se recomienda encarecidamente a los proveedores presentar todos los documentos obligatorios debidamente cumplimentados y según los requerimientos, a fin de agilizar el proceso de evaluación.

6.1.2. Criterios de Evaluación Técnica

La propuesta técnica se evaluará, por medio de los siguientes criterios (explicados ampliamente en el Anexo B) con una distribución porcentual del 60% de la puntuación final:

Criterios técnicos	Puntajes
1. Experiencia de la compañía	15
2. Personal, supervisión de los servicios y capacidad operativa y administrativa	25

3. Comprensión de los requerimientos para la prestación de los Servicios, enfoque propuesto, soluciones, metodología y resultados	10
4. Certificados de calidad que respalden la calidad de los servicios.	10
Total	60

La puntuación de la propuesta técnica se calculará de acuerdo con la distribución porcentual de las propuestas técnica y económica.

El punto de corte que deberá alcanzar una propuesta para que se considere conforme desde el punto de vista técnico será de 40 puntos de un máximo de 60.

A continuación, el detalle de los requerimientos técnicos solicitados:

a. Experiencia de la compañía

- Perfil de la empresa donde indique como mínimo:
 - El número de años que la firma proporcionando servicios de vigilancia y seguridad privada.
 - Número del personal de la firma en todos las áreas y sucursales que posee.
 - Cobertura en el territorio colombiano (Departamentos y municipios), oficinas administrativas y operativas que tiene la oficina (Sucursales).
- Experiencia en servicios de vigilancia y seguridad privada en los últimos cuatro (4) años, en que su calificación sea Excelente o indique que los servicios han sido recibidos a conformidad.
- Experiencia específica en vigilancia y seguridad privada en los últimos cinco (5) años con entidades del estado, embajadas u organismos internacionales
- Experiencia en Monitoreo de Circuito cerrado de televisión (CCTV) en los últimos cinco (5) años

b. Personal requerido, supervisión de los servicios y capacidad operativa y administrativa

- Supervisores; Supervisión del personal asignado para apoyar en temas de coordinación y gestión del servicio de vigilancia y seguridad
- Vigilantes; El personal asignado para los servicios, deberán ser acreditado en la propuesta mediante la presentación de un documento firmado por el representante legal de la compañía en el que manifieste que cuenta con el personal requerido en la cantidad y

calidades solicitadas, debidamente capacitado y cumplirá con todos los requisitos durante el tiempo de ejecución del contrato si es la compañía seleccionada; y en caso de cambio o inclusión de nuevo personal para alguno de los servicios contratados, se mantendrán las mismas calidades.

- Punto focal para temas administrativos y operativos; Manifiesta la capacidad para resolver asuntos administrativos, de facturación, operacionales, de contratación y dar respuesta oportuna al ACNUR. Presenta una descripción del rol y las responsabilidades del Punto focal asignado

c. Comprensión de los requerimientos para la prestación de los Servicios, enfoque propuesto, soluciones, metodología y resultados

Facilite una propuesta detallada demostrando como su compañía puede satisfacer los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia (TdR); proporcionando evidencia de su experiencia en la provisión de estos Servicios.

d. Certificados de calidad que respalden la calidad de los servicios.

Presenta certificados en alguna de las siguientes normas de calidad: ISO14001, ISO 9001, ISO 18788, ISO 18788, ISO 27001, ISO 45001 o certificados relacionados acreditados que respalden la calidad de los servicios y el cumplimiento con estándares de seguridad.

6.2. Evaluación Financiera

La propuesta financiera se evaluará utilizando, la siguiente distribución porcentual:

- 40% de un puntaje total de 100 (Máximo 40 puntos).

Se asignará la máxima cantidad de puntos a la propuesta que se abra y tenga el precio más bajo entre todas las empresas convocadas cuyas propuestas técnicas hayan sido consideradas válidas. Las demás propuestas de precios recibirán sus respectivos puntos de forma inversamente proporcional al precio más bajo, siguiendo la siguiente formula:

$$\text{Puntuación Financiera} = \frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta a evaluar}} \times 40 \text{ (puntaje máximo)}$$

Para mejor referencia en la propuesta económica y los elementos a evaluar, favor referirse al documento de Solicitud de Propuesta que funge como el documento instructivo para esta evaluación. Referencia en el punto **2.4.2** del documento de Solicitud de Propuesta.

7. Indicadores Generales de Desempeño

El ACNUR espera supervisar el desempeño del proveedor seleccionado en base a los siguientes indicadores:

- i. Adherencia a los requerimientos para servicios indicados en estos términos de referencia
- ii. Nivel satisfactorio de calidad del servicio y competencia técnica
- iii. Comunicación efectiva y oportuna, y correcta coordinación de aspectos administrativos
- iv. Ágil y puntual confirmación de recepción de órdenes de compra y, provisión de respuestas a consultas sobre los servicios prestados o nuevas solicitudes
- v. Adherencia a las condiciones del Acuerdo Marco y de los requerimientos incluidos en las Órdenes de compra (PO, Condiciones generales de contratación para servicios del ACNUR, condiciones del Acuerdo Marco).

La puntualidad, la precisión y la calidad del servicio según las normas exigidas son componentes clave para medir el rendimiento del proveedor seleccionado.
