

## ANEXO "A"

### Términos de referencia

#### SOLICITUD DE COTIZACION: RFQ/ACNUR/MEX/2024/137

**Establecimiento de Contrato Marco de 2 años con posibilidad de extensión 1 más para la provisión de servicio de limpieza y materiales en la Oficina del ACNUR en Saltillo y la presencia del ACNUR en el Biblioparque Sur de Saltillo.**

### 1. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

- Una empresa que proporcione de manera autónoma servicios de limpieza en.-
  1. Oficina del ACNUR en Blvr. Galerías #200 segundo piso local #22, Edificio XP, Col. Villa Olímpica CP 25230 (oficina de 97.93 m2 incluyendo baños y pasillos) y
  2. Oficina (presencia) del ACNUR en el cuarto piso del Biblioparque Sur, ubicado en Blvd. Otilio Zurdo Galván 102, U.H. 26 de marzo, 25086 Saltillo, Coah. (espacio de 215 m2, no baños)
- La empresa deberá asignar un supervisor/a responsable de la atención de la cuenta y que visite con regularidad el sitio para asegurarse de que el trabajo se hace de acuerdo con las indicaciones que el personal recibe y que pueda indicar los trabajos correctivos necesarios.
- La empresa proveedora deberá garantizar que el prestador(a) del servicio cumple con la experiencia requerida para realizar las actividades correspondientes.
- La empresa proporcionará a la persona de servicio el uniforme adecuado para la prestación del servicio.
- La empresa deberá estar legalmente constituida y contar con los permisos correspondientes para la prestación del servicio. Cumplir conforme a derecho y ley de trabajo la prestación del servicio.

### 2. PERIODICIDAD DEL SERVICIO

#### 2.1 Personal y horario

- a) Cantidad de elementos: Una persona por espacio, dos en total.
- b) Horario diurno: 8:00 a 12:30 hrs. (Turno de 4 horas y media hora de comida)
- c) Días laborales: lunes a viernes.

#### 2.2 Descripción de Servicios diarios

- d) Aseo en sala de juntas.
- e) Limpieza constante en sala de espera.
- f) Recolección de basura en cubículos, cocina y pasillos.
- g) Limpieza y sacudido de todos los muebles en general (escritorios, mesas, pizarrones, sillas, sillones, decorativos, etc.).
- h) Barrer y trapear pisos de privados, salas de atención, espera y pasillos.
- i) Limpieza de cancelería de aluminio y de madera (con cristales).
- j) Limpieza de barandales, marcos de ventanas y puertas.
- k) Limpieza de teléfonos, extintores y dispositivos electrónicos
- l) Limpieza integral de sanitarios. (solo en Oficina de Galerías)



# UNHCR

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

- m) Limpieza exterior de enfriadores y calentadores de agua.
- n) Limpieza de horno de microondas, cafetera, refrigerador y barra de cocina.
- o) Reportar a la Administración las necesidades de mantenimiento adicionales identificadas, como: fugas, lámparas, focos, apagadores, pisos, muebles, vidrios, etc.
- p) La limpieza deberá ser constante y conforme se requiera.

## **2.3 Descripción de Servicios semanales**

- a. Limpieza de puertas
- b. Desempolvado de muros y cielos falsos
- c. Limpieza y desmanche profundo de mobiliario
- d. Limpieza de muebles metálicos
- e. Lavado y desinfectado de basureros de oficina
- f. Lavado de refrigerador

## **2.4 Servicio mensual**

- q) Desmanchado de pisos
- r) Limpieza profunda de mobiliario
- s) Lavado de paredes que lo ameriten
- t) Lavado de depósitos de despachadores de agua fría/caliente

## **3. PERFIL DEL PERSONAL**

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

- a) Edad: **mínima 18 años cumplidos;**
- b) Educación básica como mínimo requerido.
- c) Con actitud de servicio para realizar las actividades encomendadas.
- d) Experiencia en la realización de actividades de limpieza corporativas (Mínimo 2 años).
- e) Profesionalismo en respetar sus horarios de entrada y no abandonar su área de trabajo, durante su jornada laboral;
- f) Mostrar buena actitud, proactividad y disposición para trabajar en equipo;
- g) No involucrarse en disputas personales con sus compañeros de trabajo.
- h) No elevarán ni realizarán peticiones al personal del ACNUR para que funjan como intermediarios para el arreglo de asuntos relacionados al servicio;

## **4. UBICACIÓN DE LAS OFICINAS**

Son dos oficinas ubicadas en las siguientes direcciones. –

1. Oficina del ACNUR en Blvr. Galerías #200 segundo piso local #22, Edificio XP, Col. Villa Olímpica CP 25230 (oficina de 97.93 m2 incluyendo baños y pasillos)
2. Oficia (Presencia) del ACNUR en el cuarto piso del Biblioparque Sur, ubicado en Blvd. Otilio Zurdo Galván 102, U.H. 26 de marzo, 25086 Saltillo, Coah. (espacio de 215 m2, no baños)

## **5. REQUERIMIENTOS**

**Insumos de entrega mensual:**



# UNHCR

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

| Oficina<br>Galerías | Oficina<br>Biblioparque | Unidad en la que se<br>requiere | Material   |
|---------------------|-------------------------|---------------------------------|--|
| 5                   | 5                       | Lts                             | Limpiador y desinfectante para pisos   |
| 4                   | 4                       | Lts                             | Cloro  |
| 1                   | 1                       | kgr                             | De jabón en polvo  |
| 20                  | -                       | Pza                             | Pastillas desinfectantes aromatizantes para baño   |
| 1                   | 1                       | Lts                             | Jabón líquido para manos   |
| 2                   | 1                       | Pza                             | Detergente líquido cortagrasa para trastes de 900ml                                      |
| 10                  | 8                       | Pza                             | Papel higiénico institucional biodegradable (200mts x 8.5cm)                             |
| 12                  | 8                       | Pza                             | Paquete de Toallas interdoblas   |
| 2                   | 2                       | Pzas                            | Paño de Microfibra.  |
| 1                   | 1                       | Pza                             | Aerosol limpiador de muebles de madera   |
| 2                   | 1                       | lts                             | Líquido limpia vidrios   |
| 2                   | 2                       | Pza                             | Paquete de 20 piezas bolsas grandes 60*90 biodegradables para basura (recolección)       |
| 2                   | 2                       | Pza                             | Paquete de 20 piezas de bolsa de basura para cesto de basura baños y módulos de trabajo. |
| 2                   | 2                       | Pza.                            | Fibras/esponjas  |
| 2                   | 1                       | Pza                             | Aerosol desinfectante  |
| 2                   | 1                       | pza                             | Aerosol aromatizante para dispensador.   |
| 1                   | 1/2                     | lt                              | Aceite de muebles para puertas y divisiones de madera.                                   |
| 1                   | -                       | lt                              | Sarrigel o quita sarro para baños  |

## Insumos de entrega trimestral:

| Oficina<br>Galerías | Oficina<br>Biblioparque | Unidad en la que<br>se requiere | Material                          |
|---------------------|-------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1                   | 1                       | Pza                             | Trapeador de microfibra           |
| 1                   | 1                       | Pza                             | Escoba                            |
| 1                   | 1                       | Pza                             | Funda repuesta Mop 90 cm          |
| 1                   | 1                       | pza                             | Recojedor                         |
| 1                   | 1                       | pza                             | Cepillo de mano para baño         |
| 1                   | 1                       | Par                             | Guantes de latex.                 |
| 1                   | 1                       | pza                             | Tina para trapear con exprimidor. |



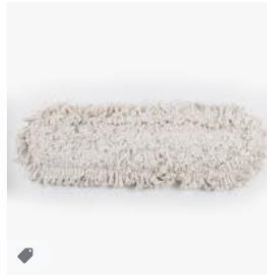
# UNHCR

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

Imagen descriptiva a tomar como ejemplo para insumos funda de repuesto mop 90cm



Repuestos para Limpiador Mop | ...



REPUESTO PARA MOP TIPO ...

## 6. RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

El ACNUR no contrae responsabilidad laboral alguna con el personal de limpieza que el prestador de servicio 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 este sentido, el proveedor se compromete a sustituir al personal en forma inmediata.

La empresa debe contar con un proceso de reclutamiento interno adecuado para la contratación de su personal.

La empresa debe contar con la capacidad de brindar a su personal las prestaciones mínimas que marca la ley mexicana durante la vigencia del contrato.

La empresa cuenta con recurso humano adicional que pueda cubrir ausencias de personal por enfermedad o renuncia.

El proveedor se compromete a garantizar el servicio durante 4 horas de lunes a viernes, durante el tiempo que dure el contrato, sustituyendo al personal asignado que no se presente por motivos de vacaciones, enfermedad o personales.

La empresa debe contar con la capacidad de establecer un supervisor del servicio, quien sea responsable del cumplimiento efectivo del contrato.

La empresa debe contar con al menos 3 años de experiencia.

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.



# UNHCR

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

## 7. VIGENCIA DEL CONTRATO MARCO

El contrato tendrá una vigencia inicial de 1 (1) año, con posibilidad de extensión a un (1) año más. Cada año se evaluará la posibilidad de extensión a través de una evaluación del desempeño y servicios brindados por el proveedor.

## 8. TERMINOS DE PAGO Y FACTURACION.

El pago de cada factura se realizará durante los primeros 30 días naturales del mes subsecuente al vencido y tras haber recibido satisfactoriamente los servicios durante el mes **RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA**