

ANEXO A – TERMINOS DE REFERENCIA

ITB/ACNUR/MEX/2025/007

Establecimiento de Contrato(s) marco para el suministro de Servicios de Hospedaje, alimentos y salones requeridos para personas de interés del ACNUR reubicadas en Saltillo, Coahuila, México para Programa de Integración Local periodo (2+1)

Descripción

El Programa de Integración Local consiste en la reubicación de personas solicitantes de asilo y refugiadas desde las ciudades del sur a ciudades en el centro y norte del país que cuentan con la infraestructura, servicios y oportunidades laborales para atender a estas poblaciones. El ACNUR acompaña el proceso de integración local de las personas desde el traslado hasta la recepción, vinculación laboral, vinculación educativa, búsqueda de vivienda y acompañamiento psicosocial.

Cuatro años después de la implementación del programa, los resultados son prometedores: del total de las personas reubicadas, el 92% de los/as participantes en edad económicamente activa encontraron trabajo, el 94% de los/as niños/as y jóvenes en edad escolar se matricularon en escuelas y el 60% de los/as participantes salieron de la pobreza dentro del primer año del proceso de integración.

Es necesario celebrar un Contrato(s) Marco(s) con duración inicial de **dos (2) años, con posibilidad de extensión a un (1) año más**, para la provisión de servicios de hospedaje, alimentos, coffee break y salones requeridos para hospedar a personas de interés del ACNUR reubicadas Saltillo, Coahuila México, y para llevar a cabo talleres o reuniones, todo dentro del marco del Programa de Integración Local.

Cantidades y servicios a contratar (Servicios estimados para 2 +1 años)

La cantidad estimada de los servicios se indica en el *Anexo C – Forma Financiera*. Tenga en cuenta que las cifras han sido incluidas con el fin de que los postores sepan cuáles son los requisitos previstos. No constituyen ningún tipo de compromiso por parte del ACNUR de adquirir dicha cantidad.

Las estimaciones son:

Para el servicio en Saltillo (Enero 2025- Diciembre 2028)

Habitaciones	Habitaciones mensuales 2025	Noches 2025	Habitaciones mensuales 2026	Noches 2026	Habitaciones mensuales 2027	Noches 2027
Habitaciones sencillas	15	600	15	600	15	600
Habitaciones dobles	50	1800	50	1800	50	1800
Restaurante	3000 Personas 2025		3000 Personas 2026		3000 Personas 2027	
Desayuno	9,000		9,000		9,000	
Comida	6,000		6,000		6,000	
Cena	9,000		9,000		9,000	
Sala de juntas	Eventos 2025		Eventos 2026		Eventos 2027	
	50		50		50	

Las cantidades se calculan estimando reubicaciones de manera mensual y considerando un total estimado de **250 personas por mes** (calculando que el hospedaje sea de 3 noche por recepción, así como las posibles extensiones) para cumplir una meta de **3000 personas por año** en la ciudad de Saltillo para el año 2025, 2026 y 2027. Por lo general el grupo llega los martes por la tarde noche y su salida es el viernes. En casos especiales, se solicita la extensión del hospedaje de algunas habitaciones por unos días adicionales.

El salón de juntas será utilizado de martes a viernes mientras estén los grupos hospedados. Es decir **4 veces en la semana por 12** reubicaciones al año.

Requisitos del hotel

Los hoteles interesados en participar en la presente licitación deberán contar **sin excepción** con los siguientes requisitos:

a) **Categoría**

- Los hoteles deberán estar dentro de la categoría **de dos (2) a cuatro (4) estrellas**.

b) **Ubicación**

- Los hoteles deberán estar ubicados a un radio menor de 15 kilómetros de la dirección: **Blvd Otilio Galvan Zurdo SN, Colonia Ampliación 26 de marzo, C.P 25086, Saltillo, Coah. (Biblioparque SUR Saltillo)**.

c) **Habitaciones**

- Contar con una capacidad **mínima de 65 habitaciones** por noche solicitada, desglosadas según la tabla mencionada.
- Contar con habitaciones sencillas.
- Contar con habitaciones dobles.
- Las habitaciones deben de contar con sanitarios y duchas individuales.
- Las habitaciones deben de contar con aire acondicionado y con mantenimiento periódico.
- Las habitaciones y las aéreas comunes deben ser limpiadas diariamente y encontrarse en buen estado.
- El mobiliario considerado debe encontrarse en buen estado y funcionar.
- Los insumos de la ropería (sábanas, cobijas, toallas, almohadas) deberá ser considerado de acuerdo con el número de integrantes por habitación y estar en buen estado.

d) **Restaurante**

- El hotel deberá contar con un restaurante con una capacidad de recepción en espacio y mobiliario (mesas, sillas, mantelería, cubiertos, vasos) de **mínimo 250 personas** para el servicio de:
 - Desayuno (incluye bebidas como jugo, café y leche)
 - Comida (incluye bebidas como aguas naturales, jugos o refrescos)
 - Cena (incluye bebidas como aguas naturales, jugos o café)
- Capacidad para la elaboración de alimentos nutritivos y variados (que contenga verduras, frutas, proteínas, productos lácteos, granos, etc.). Siguiendo estándares de higiene e inocuidad alimentaria. No se incluyen bebidas alcohólicas.
- Servicio de catering para la elaboración de "box lunch", que incluiría 1 alimento, 2 guarniciones y bebida dependiendo de la hora de llegada de los grupos. Empaquetada para llevar (considerar insumos biodegradables)

Nota: Se aceptará como sustituto al restaurante, un espacio (ej. Salón, área de desayuno, etc) dentro del hotel, en donde se puedan proporcionar los alimentos (3 comidas diarias), ya sea de forma directa o por medio de un proveedor externo (este será responsabilidad del hotel).

e) **Sala/Salón de Juntas**

- El hotel deberá contar con al menos dos salones de juntas con capacidad de al menos **80 personas**, que se usaría en montaje tipo auditorio (o seminario) y que incluya lo siguiente:
 - Mesas con mantel y sillas acojinadas en buen estado.
 - Red Wifi con capacidad mínima de 10MB
 - Proyector, extensión, bocina con micrófono.
 - Durante el uso del salón, deberá ser proporcionada agua potable para consumo humano con vasos biodegradables o conos desechables.
 - Espacio de almacenaje temporal de mobiliario.

f) **Seguridad**

- El hotel no deberá contar con denuncias o investigaciones en curso por temas de trata de personas u otras actividades ilícitas que se hayan llevado a cabo en las instalaciones durante los últimos 2 años.
- El hotel deberá tener cámaras de seguridad en las áreas comunes y exteriores, que cuenten con respaldo de grabación de al menos 15 días.
- Plan de contingencia avalado por Protección civil municipal, estatal o autoridad correspondiente y **vigente**.
- Personal capacitado para asistir a los/as huéspedes en caso de emergencia (llamar a ambulancias, policía, autoridades competentes).
- Pólizas de seguro para cubrir Daños a Terceros según lo requerido por Protección Civil y por la NOM-07/TUR/2002, así como un seguro para cubrir daños o pérdidas a los bienes – **documentación vigente**.

- Zona o espacio de abordaje y/o desembarque de pasajeros que viajan en autobuses y/o vehículos tipo van.
- Contar con control de acceso (incluyendo guardias de seguridad, recepción, vigilancia perimetral)
- Personal de atención y servicio a huéspedes deberá tener una capacitación y sensibilización anual por parte del ACNUR.
- El hotel deberá tener disponibilidad de evaluaciones (inicial y periódicas) con staff de ACNUR sobre los procesos internos de seguridad, así como la implementación de las medidas pertinentes de prevención de riesgos.

g) Infraestructura

- Elevador para huéspedes e infraestructura de accesibilidad (rampas en acceso principal, baños y/o habitaciones para personas con discapacidad)
- Cisterna u otro sistema de provisión de agua que mantenga suministro en caso de desabastecimiento.
- Contar con estacionamiento.

h) Facturación

- El hotel deberá contar con un sistema contable que permita diariamente registrar los gastos generados por hospedaje, alimentación y otros servicios proporcionados por cada huésped y/o habitaciones.
- El hotel deberá proporcionar facturas detalladas y/o con el desglose contable al momento del checkout de cada grupo del hotel, además de una bitácora (el formato será proporcionado por el ACNUR) debidamente firmada por cada punto focal de cada habitación (para más detalle, ver sección 'Facturas entregables, definición de servicios').

i) Internet

- El hotel deberá tener servicio de internet vía Wifi en habitaciones y salones incluido en el precio por habitación.

j) Coordinación con ACNUR

- Disponibilidad para participar en reuniones periódicas con personal del ACNUR para propósitos de formación y coordinación de aspectos administrativos y otros.

ACNUR solicita lo siguiente, como parte de la evaluación técnica de las ofertas:

1. Documento por escrito para servicios indispensables que incluya fotografías, especificando la siguiente información:

- Categoría del hotel,
- Ubicación,
- Cantidad de habitaciones (Saltillo – 65 habitaciones) con descripción de estas y adjuntando fotografías actuales.
- Capacidad de restaurante (*Saltillo – 250 personas*) y/o provisión de servicio de alimentación en un espacio destinado para alimentación de huéspedes, adjuntar fotografías actuales
 - a. Confirmación de opciones diferenciadas de menú para desayuno, comida y cena y adjuntar ejemplo de menú.
- Capacidad de salón especificando el equipo que incluye, así como los tipos de montaje que se realizan, adjuntar fotografías actuales.
- Carta firmada del hotel, en donde demuestra no tener antecedentes por delito relacionados con tráfico de persona u otros delitos relacionados, así como no encontrarse bajo ninguna investigación.
- Copia de plan de contingencia vigente, avalado por protección civil.
- Layout de CCTV
- Copia de certificado de capacitaciones en material de protección civil – personal vigente.
- Copia de pólizas de seguro para cubrir Daños a Terceros y para cubrir daños o pérdidas a los bienes.
- Confirmar con fotografías la disponibilidad de zona o espacio de abordaje y/o desembarque de pasajeros que viajan en autobuses y/o vehículos tipo van.
- Aceptación de revisiones inicial y periódicas con staff del ACNUR en materia de seguridad, así como la implementación de recomendaciones.
- Confirmar con fotografías la infraestructura y accesibilidad inclusiva para personas con dificultad de movilidad.
- Contar con servicio de bodega o almacenaje temporal con fotografías actuales.
- Disponibilidad de estacionamiento (o espacio asignado) para vehículo oficial o contratado. Considerar para estacionamientos cerrados, dimensiones de vehículo tipo van.
- Confirmar capacidad de facturar servicios a partir de desglose contable que detalle servicios prestados por persona (Bitácora).
- Mencionar la capacidad de internet (áreas comunes o en habitaciones también).
-

2. Documentos del ACNUR:

- Registro de proveedores (llenado y firmado – ver anexo de instrucciones de llenado)
- Condiciones generales de contrato (firmadas)
- Código de conducta de proveedor (firmado)

3. Documentos fiscales:

- Acta constitutiva
- RFC
- INE del Representante Legal
- Comprobante de Domicilio
- Comprobante de cuenta bancaria

Facturas entregables, definición de servicios

Para procesar los pagos relacionados con los servicios brindados, el Hotel tendrá que presentar al punto focal del ACNUR la siguiente documentación/entregables:

- **Bitácora** por cada grupo (semana). El ACNUR enviará formato prellenado, al comienzo de cada semana de recepción, para que el Hotel pueda solicitar la firma a cada punto focal por habitación, como confirmación de su llegada.
- **Facturas** junto con el **Estado de Cuenta**, que incluya el número de habitaciones, el número de la orden de compra, describiendo detalladamente la cantidad de alimentos y salones proporcionados durante el taller o reunión contratada.

Con el fin de eficientizar los procesos de monitoreo, revisión, validación y pagos de los servicios brindados por el Hotel cada semana, se tendrán que garantizar los siguientes **pasos**:

1. El ACNUR compartirá con el Hotel cada domingo (o a más tardar el lunes siguiente), la **lista final de personas a hospedarse**, además de una **Bitácora prellenada** con la información de las personas mismas.
2. El Hotel se asegurará que cada punto focal por habitación, firme la Bitácora al entregarse la llave de la habitación.
3. El personal del ACNUR, juntamente con el Hotel, monitoreará la semana de recepción, identificando los cambios en los grupos (ej. salidas anticipadas, consolidación de habitaciones, comidas no otorgadas, solicitud de extensión, u otros cambios), que pueden afectar a los servicios previstos para la semana.
4. El Hotel enviará la Bitácora firmada, juntamente al Estado de Cuenta, al ACNUR, para validación.
5. El ACNUR solicita facturación para los servicios registrados y validados en la Bitácora y el Estado de Cuenta.

Para el propósito de este contrato, se definen los siguientes términos:

- **Salida anticipada:** cada persona o grupo de persona que decide salir del hotel sin garantizar su estancia y alimentos para los 6 días planeados.
- **Consolidación habitaciones:** personas o grupos de personas que, según lo establecido por el ACNUR, decidan ocupar una habitación en lugar de dos o más reservadas. Las consolidaciones solo se podrán aceptar si solicitadas directamente por el ACNUR.
- **Extensión:** estadía de una persona o grupo de personas por más días de los 6 planeados de la semana, según lo establecido por el ACNUR. Las extensiones solo se podrán aceptar si solicitadas directamente por el ACNUR.

Para los propósitos de validación de servicios brindados por el Hotel, se considerará lo siguiente:

- **Confirmación de reservas:**
 - Las reservas se solicitarán vía correo electrónico a partir de un listado preliminar de personas que conforman el grupo, el cual será compartido con al menos 48 horas de anticipación a la llegada del grupo.
 - Se confirmará vía correo electrónico con al menos 12 horas de anticipación previo a la llegada al hotel el número de habitaciones de la reserva.
- **Salidas anticipadas:**
 - Durante el periodo de permanencia en el hotel, pueden darse salidas anticipadas. En estas circunstancias, si la salida se realiza antes de la hora de check out del hotel, no se cobrarán las noches pendientes de la reserva.
 - Se cobrará la noche del día de la salida anticipada, solo si la salida misma se realiza después del check-out del hotel y previa comunicación del Hotel al ACNUR.
 - Se brindará exclusivamente el desayuno, si la salida anticipada se realiza antes del check-out. Se podrán cobrar los demás alimentos (comida, cena), si la persona sale después del check-out, previa comunicar al ACNUR sobre los alimentos adicionales que se brindan.
- **Alimentos los días de salida programada.**
 - Solo se brindarán los desayunos el día del check out que corresponda a salidas programadas

Términos de pago y facturación

El pago se realizará a los 90 días naturales después de haber recibido satisfactoriamente los servicios y tras haber recibido la factura.

Duración del Contrato Marco

Dos (2) años – Con posibilidad de extensión de un 1 año más.

RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

El ACNUR no contrae responsabilidad laboral alguna con el personal 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 se compromete a garantizar el servicio de hospedaje, alimentos y salones de juntas, durante el tiempo que dure el contrato.

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 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.

El proveedor de servicio se compromete a facilitar los materiales de sensibilización y espacios para el entrenamiento en materia de prevención de la discriminación en todas sus formas, así mismo para la prevención de actividades relacionadas a la explotación, abuso y/o acoso sexual, trata de personas, entre otros que menoscaban la dignidad de las personas. En caso de recibir reportes en este sentido, el proveedor se compromete a reportar esta situación a ACNUR y sustituir al personal involucrado en forma inmediata.