

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE
SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCIÓN DE REUNIONES Y LA ATENCIÓN DE LA RECEPCIÓN

Contenido

1. ANTECEDENTES	2
2. OBJETIVO GENERAL	2
3. UBICACIÓN, ÁREA Y VISITA A LAS INSTALACIONES	2
4. DÍAS, HORARIO Y PERSONAL REQUERIDO	3
5. EQUIPOS, MATERIALES, PRODUCTOS E IMPLEMENTOS Y SU USO	3
5.1 Equipos:.....	3
5.2 Materiales e insumos alimenticios:.....	3
5.3 Implementos	3
6. PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA, ATENCIÓN DE REUNIONES Y LABORES RELACIONADAS.....	4
6.1 Pisos:.....	4
6.2 Paredes, cielo raso y lámparas:	4
6.3 Servicios sanitarios y baños:	4
6.4 Recolección de basura.....	4
6.5 Mobiliario y otros accesorios	5
6.6 Atención de reuniones y labores relacionadas.....	5
6.7 Espacio físico.....	6
6.8 Personal requerido.....	6
6.9 Sustitución de funcionarios(as).....	7
6.10 Requisitos del personal propuesto	7
6.11 Deberes y responsabilidades de la empresa contratada	7
6.12 Obligaciones del contratista	8
6.13 Reportes e informes especiales.....	8
6.14 Inspección por parte del Contratista	9
7. SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA RECEPCIÓN:.....	9
7.1 Responsabilidades del servicio atención de la recepción:.....	9
7.2 Impacto de Resultados:.....	10
7.3 Requisitos para el Personal de Recepción	10
8. PRESENTACIÓN Y ADMISIBILIDAD DE OFERTAS	10
9. PROCESO DE SELECCIÓN	11
10. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA	11
11. EVALUACIÓN DE LA OFERTA FINANCIERA.....	12
12. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	12
12.1 Propuesta técnica.....	12
12.2 Propuesta financiera.....	12
13. CONSULTAS	13
14. PLAZO DE RECEPCIÓN DE LAS OFERTAS	13

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCION DE REUNIONES Y LA ATENCION DE LA RECEPCIÓN

1. ANTECEDENTES

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) tiene una serie de mandatos que buscan fortalecer a la población para hacer frente a los retos como los efectos de la postpandemia, el cambio climático, conflictos armados, desigualdad y el aumento de la polarización de la sociedad.

Aunado a dichos retos, dicha organización tiene una expectativa de desempeñar su labor procurando paz y seguridad internacionalmente; al tiempo que aboga por los derechos humanos, el desarrollo y la igualdad.

Dentro de la organización también se hace necesario enfrentar las dificultades típicas de una organización con alrededor de 42 mil funcionarios, ubicados en 193 países; tales como la falta de financiamiento, la burocracia y casos de corrupción.

Los Estados Miembros han acordado que para reducir el impacto a la falta de financiamiento en el desarrollo de los programas sea reformada la manera de operar de todas las Agencias por medio de la identificación de alternativas de funcionamiento más eficientes que mantengan alta calidad.

En Costa Rica el más grande proyecto que va a afianzar el aporte de las Agencias de la ONU locales a favor de la reforma es la identificación de un edificio para instalar un nuevo UN HOUSE el cual traerá ahorros y calidad para siete Agencias de ONU locales.

A partir de 2024 el nuevo UN HOUSE ha sido identificado para albergar las agencias [UNICEF](#), [UNOPS](#), [IOM](#), [RCO](#), [UNESCO](#), [UNFPA](#), [PNUD](#). Donde la agencia líder que realiza las contrataciones de arrendamiento y servicios para el edificio es UNICEF.

2. OBJETIVO GENERAL

Contratar los servicios profesionales de una empresa para la prestación efectiva de servicios de aseo, limpieza, atención a reuniones y labores relacionadas, así como la atención de la recepción y labores administrativas relacionadas, en horario diurno, durante los días hábiles de oficina (lunes a viernes), dentro de las instalaciones físicas de UN-HOUSE, en forma integral, continua y permanente durante la vigencia del contrato respectivo.

3. UBICACIÓN, ÁREA Y VISITA A LAS INSTALACIONES

La prestación de los servicios aquí referidos se realizará en las instalaciones físicas de las oficinas de UN-HOUSE en Costa Rica, sita: Edificio Sigma, San Pedro de Montes de Oca. El área total de las instalaciones objeto de esta contratación es de 2881 metros cuadrados, distribuidos en 3 plantas y 2 edificios: Piso 1: 642 m², Edificio C, Piso 2: 371 m², Edificio B, Piso 3: 1868 m², Edificio B.

Los interesados que deseen participar en este concurso podrán inspeccionar las instalaciones, determinar y conocer las condiciones de infraestructura, tipos de pisos, áreas de trabajo, distribución y otros aspectos relevantes donde se prestará el servicio de aseo y limpieza. Para ello, podrán visitar las instalaciones los días laborales del 28 y 29 de febrero de 2024, en el siguiente horario: 11:00 am a 12:00 md. Favor coordinar con la señora Aykeen Garro al teléfono 8821-4547, en horario de oficina.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCION DE REUNIONES Y LA ATENCION DE LA RECEPCIÓN

Las áreas del servicio objeto de esta contratación son: oficinas, baños, cocina/comedor, salas de espera y de reuniones, recepción, pasillos, pasamanos, jardines internos, y otros que se podrán identificar durante la visita a las instalaciones.

4. DÍAS, HORARIO Y PERSONAL REQUERIDO

Los servicios objeto de esta contratación serán prestados por la empresa contratada los días, con la cantidad personas y bajo el horario definido en el siguiente cuadro:

Sede	Días a brindar servicio	Horario
UN HOUSE	Lunes a viernes	8:00 am a 17:00 pm

El Contratista deberá mantener el personal indicado de forma que permita garantizar la continuidad del servicio contratado los días y en el horario señalado durante la vigencia del contrato respectivo; razón por la cual, está obligado a sustituir en un máximo de 2 (dos) horas al personal de limpieza que se ausente (días libres, permisos, vacaciones, incapacidades, entre otras) y reponer el tiempo de servicio para completar la cantidad de horas contratadas, a fin de no ocasionar afectación en la prestación y calidad de los servicios contratados.

5. EQUIPOS, MATERIALES, PRODUCTOS E IMPLEMENTOS Y SU USO

Los equipos, materiales, productos biodegradables y utensilios de limpieza a utilizar serán suministrados por el adjudicatario y deben ser de marca registrada y amigables con el ambiente. Los productos deben tener los permisos sanitarios correspondientes e instrucciones precisas sobre su uso, estar contenidos en recipientes individuales, etiquetados y poseer la información sobre sus componentes, concentraciones, vigencia e información sobre el nivel de riesgo, inflamabilidad y reactividad según corresponda.

Cualquier cambio en la presentación de estos insumos deberá reunir las mismas características y ser comunicado a UN-HOUSE para su debida aprobación.

5.1 Equipos:

La empresa adjudicada deberá facilitar y mantener en las instalaciones de UN-HOUSE los equipos necesarios y garantizar en todo momento el óptimo funcionamiento para la prestación efectiva de los servicios contratados.

5.2 Materiales e insumos alimenticios:

La empresa adjudicataria deberá facilitar y mantener en las instalaciones de UN-HOUSE, los materiales necesarios para la prestación efectiva de los servicios contratados. La excepción a lo anterior tiene relación con los siguientes materiales: a) jabón de manos; b) papel higiénico; e) servilletas y/o toallas para secado de manos para suplir los diferentes dispensadores; d) todos los alimentos y bebidas (frías y calientes) necesarios para la atención del personal y visitantes. Estos materiales e insumos alimenticios serán facilitados por el UN-HOUSE.

5.3 Implementos

- El personal contratado por el adjudicatario, siempre que se encuentre dentro de las instalaciones de UN-HOUSE, estará obligado a vestir uniforme completo (camisa o blusa, pantalón o enagua, carné de identificación y escudo) de la empresa adjudicataria.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCION DE REUNIONES Y LA ATENCION DE LA RECEPCIÓN

- El Contratista se compromete a facilitar a sus empleados(as) los implementos necesarios para el desempeño de sus funciones. En caso necesario, se compromete a sustituir los implementos en forma inmediata.
- El personal del Contratista deberá portar en un lugar visible, el documento o carné de identificación que los acredita como funcionarios(as), el cual debe contener el nombre completo del funcionario, el cargo que ostenta, una fotografía tamaño pasaporte reciente y el nombre completo de la empresa para la que labora.
- El Contratista debe proporcionarle a su personal todos los implementos de seguridad que se requieran para garantizar el cumplimiento de las normas costarricenses en materia de salud ocupacional.

6. PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA, ATENCIÓN DE REUNIONES Y LABORES RELACIONADAS

Para todos los efectos, el adjudicatario está obligado a realizar los servicios de aseo, limpieza y labores relacionadas, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

El Contratista deberá garantizar el uso de rótulos de advertencia o prevención para funcionarios(as) y visitantes en los casos que amerite para evitar accidentes o daño por causa de su inexistencia.

6.1 Pisos:

Diariamente barrer, limpiar, lavar, y dar brillo según corresponda; con el objeto de que permanentemente los mismos se mantengan limpios, libres de mancha, basura, polvo y todo tipo de suciedades y cuerpos extraños (utilizando espátulas cuando amerite), debiendo garantizar el adjudicatario los procedimientos y productos a utilizar, de tal manera que éstos no sean afectados en su acabado, apariencia, textura y durabilidad, ya sean de concreto, vinil, cerámica, azulejo o cualquier otro.

6.2 Paredes, cielo raso y lámparas:

Todas las paredes internas y externas, así como el cielo raso, deben mantenerse siempre limpias, libres de polvo, manchas, telarañas y cualquier otro tipo de suciedad. En este caso, es obligación del Contratista, velar por que el procedimiento a utilizar, las herramientas, el equipo y las sustancias no dañen el acabado, apariencia y durabilidad de estos.

6.3 Servicios sanitarios y baños:

Se mantendrán limpios, libres de manchas, basura y malos olores, comprenderán pisos, paredes, cielos rasos y especialmente lavado y desinfección de todas las piezas de loza sanitaria, incluyendo lavamanos, espejos, azulejos y puertas, utilizando productos químicos de primera calidad. La recolección de papeles de los servicios sanitarios deberá ser de 2 veces al día. Además, el Contratista debe garantizar que los procedimientos a utilizar, herramientas, equipos y los materiales (todas las sustancias químicas a utilizar), aseguren una correcta limpieza y desinfección a base de germicidas que no dañen el acabado, apariencia y durabilidad de estos.

Los lavamanos deben de lavarse diariamente al inicio de cada turno y las veces que se requiera. Los contenedores de jabón líquido deben de limpiarse diariamente y una vez por semana en su interior.

6.4 Recolección de basura

La basura procedente de las diferentes áreas del inmueble se recogerá diariamente y las veces que sea necesario, depositándola y disponiendo de los desechos de una manera acorde a las prácticas de reciclaje

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCIÓN DE REUNIONES Y LA ATENCIÓN DE LA RECEPCIÓN

de la organización en el lugar destinado por el UNICEF para tal fin, guardando las precauciones necesarias para evitar la contaminación y el esparcimiento de residuos en el trayecto. El espacio asignado para depositar la basura debe lavarse diariamente de forma adecuada y mantenerlos libres de malos olores.

6.5 Mobiliario y otros accesorios

Todos los muebles fijos, semi-fijos, móviles y sus accesorios, por ejemplo, estantes, mesas, computadoras, impresoras, teléfonos, llavines, basureros, microondas, escritorios, bibliotecas, archivos, sillones y sillas de vinil, cuero o tela, teléfonos, cuadros y/o pinturas que tengan vidrio, rótulos, pizarras y mostradores de uso general y específico y cualquier otro objeto, se les deberá eliminar todo el polvo y se realizará la limpieza de cualquier materia adherida y aplicar posteriormente las sustancias habituales de protección y/o pulido, de modo que se mantengan en óptimas condiciones de limpieza y libres de contaminación y suciedad. Los daños a las instalaciones físicas en los que incurra el personal destacado en las labores de limpieza, ya sea por acción, omisión o procedimientos mal empleados, deberán ser corregidos y/o pagados por cuenta del Contratista, sin cargos adicionales para UNICEF o las demás Agencias inquilinas.

El adjudicatario debe garantizar el uso de equipo, productos y materiales que no causen daño en el acabado, apariencia y durabilidad de los equipos y muebles.

Los dispensadores deben mantenerse permanentemente con jabón, papel higiénico, servilletas y/o toallas para secado de manos en todas las áreas, según su utilización.

La limpieza general diaria superficial del equipo de oficina, tal como máquinas de escribir, sumadoras, calculadoras, computadoras, dispositivos para almacenamiento de información (llaves mayas) y basureros entre otros, deberá realizarse con cuidado y diligencia, a fin de no provocar daños a los activos institucionales.

La limpieza de gradas, pasamanos y áreas de tránsito de usuarios deberá realizarse con productos antideslizantes que no sean nocivos para la salud.

6.6 Atención de reuniones y labores relacionadas

El personal de la empresa adjudicataria, brindará asistencia y apoyo durante las reuniones programadas dentro de las oficinas de UN-HOUSE.

Algunas tareas específicas para cumplir este propósito son:

1. Hacer café suficiente para satisfacer la demanda diaria, según se requiera;
2. Ofrecer y servir café, té, agua u otras bebidas (frías o calientes) a los participantes;
3. Servir los alimentos que el UNICEF o las agencias inquilinas dispongan para esos efectos;
4. Estar pendiente para atender cualquier requerimiento de los asistentes;
5. Dispensar servilletas, azúcar, crema, cucharas y otros insumos, según se requiera;
6. Recoger los utensilios y limpiar el área inmediatamente después de finalizadas las reuniones;
7. Lavar los utensilios utilizados, secarlos y guardarlos; y
8. Cualquier otra directamente relacionada con la naturaleza de esta tarea.

Asimismo, deberán cumplir otras labores relacionadas, como por ejemplo:

1. Hacer café diariamente y mantener permanentemente una cantidad suficiente para el consumo de los funcionarios(as);

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCION DE REUNIONES Y LA ATENCION DE LA RECEPCIÓN

2. Recoger diariamente las tasas de las oficinas;
3. Lavar, secar y guardar los utensilios de cocina como platos, cucharas, cubiertos, tenedores, vasos, tasas, cubiertos, cuchillos, etc. Derivados de actividades propias de la organización y asegurar la no acumulación de éstos en el fregadero. La limpieza de utensilios particulares/personales de los funcionarios(as) después de almorzar o tomar café en el área de la cocina, será responsabilidad de cada persona;
4. Mantener limpios los artefactos eléctricos utilizados en la cocina;
5. Mantener limpios el mobiliario, fregadero, alacena, y otros espacios de la cocina;
6. Informar oportunamente a la administración sobre la necesidad de reabastecer los insumos, materiales, alimentos y otros, cuando sea necesario;
7. Cualquier otra directamente relacionada con la naturaleza de esta tarea.

6.7 Espacio físico

El personal del Contratista deberá permanecer en las áreas que les sean asignadas para el desarrollo de su trabajo, evitando deambular o permanecer en áreas o sitios distintos a los asignados si no se encuentra en el desarrollo de sus labores diarias. La excepción a lo anterior es cuando se trate de una situación de emergencia o que sea autorizado por un funcionario(a) competente de UNICEF.

El UNICEF proporcionará al Contratista, espacio físico para la ubicación de su estación de trabajo, (escritorio y silla), así como un espacio de lockers para el resguardo del equipo e implementos reglamentarios de su personal. Cualquier otro equipo requerido deberá ser suministrado por el Contratista.

6.8 Personal requerido

El Contratista facilitará el personal indicado para la realización de las labores objeto de esta contratación y será el responsable de ese acto, siendo el único que actuará en calidad de patrono y cumplirá con todas las disposiciones legales y reglamentarias en materia laboral vigente en Costa Rica, liberando de esa responsabilidad a la Agencia de la ONU contratante UNICEF y a las demás agencias albergadas en UN HOUSE.

El oferente deberá proporcionar a UNICEF el currículum actualizado del personal propuesto (titular, alterno y supervisor), con la finalidad de que se realice el análisis y evaluación respectiva y corroboré la veracidad de los atestados presentados.

Esta información deberá incluir lo siguiente:

1. El currículum actualizado con fotografía reciente tamaño pasaporte de los funcionarios(as) propuestos (titular, alterno y supervisor), fotocopia de su documento de identidad y de todos sus atestados. El currículum debe indicar los conocimientos y experiencia laboral del personal propuesto y aportar copias de los requisitos mencionados en el cartel.
2. La empresa contratista debe establecer una estructura de soporte para la eventualidad de cobertura del funcionario titular por ausencia de vacaciones o enfermedad, para así garantizar la continuidad del servicio contratado sin perjuicio de los tiempos y la calidad. Deberá brindar el procedimiento de cobertura para esta eventualidad en su propuesta técnica.
3. El Contratista garantizará que su personal no tiene antecedentes penales, lo cual hará mediante declaración jurada y deberá adjuntar la Constancia de Delincuencia original emitida por la Dirección Ejecutiva del Registro Judicial, con un plazo de emisión no mayor a 30 (treinta) días naturales.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCION DE REUNIONES Y LA ATENCION DE LA RECEPCIÓN

6.9 Sustitución de funcionarios(as)

Cuando el Contratista se vea obligado a sustituir o destituir algún funcionario(a), se compromete a sustituirlo por otro, siempre y cuando se mantenga lo estipulado en este pliego de condiciones, la oferta de servicios presentada y el contrato respectivo, en cuyo caso, deberá comunicarlo por escrito al UNICEF inmediatamente después de tomar la decisión.

El Contratista se compromete a mantener durante la vigencia del contrato un listado de al menos 2 (dos) funcionarios (as) alternos debidamente autorizados por el UNICEF para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios contratados. El personal sustituto o de reemplazo debe reunir los mismos requisitos del personal titular.

6.10 Requisitos del personal propuesto

El personal propuesto por el adjudicatario (titular y alterno) deberá cumplir los siguientes requisitos.

1. Ser costarricense por nacimiento o naturalización. Si es extranjero, deberá tener el permiso laboral vigente y una condición migratoria regular. El oferente deberá presentar una copia de ambos documentos.
2. Ser mayor de dieciocho años.
3. Escolaridad requerida: primaria completa (aportar copia).
4. Contar con las condiciones requeridas para el tipo de puesto.
5. Tener al menos dos años de experiencia laboral en la prestación de servicios de aseo, limpieza y labores relacionadas, idealmente con la empresa oferente.

Las fotocopias solicitadas se deben presentar firmadas por el Representante Legal de la empresa para garantizar su autenticidad.

6.11 Deberes y responsabilidades de la empresa contratada

1. El personal contratado por el adjudicatario deberá presentarse en el UN-HOUSE todos los días debidamente uniformado(a) y preparado(a) para cumplir las tareas asignadas por su empleador.
2. El personal del adjudicatario deberá utilizar durante la prestación de sus servicios el equipo e implementos facilitados por su patrono.
3. El personal del Contratista deberá registrar la entrada y salida a las instalaciones de UN-HOUSE, con el fin de corroborar su asistencia al lugar de trabajo y que se verifique el cumplimiento de las jornadas de trabajo contractualmente pactadas.
4. En caso de ser necesario, hacer llamadas a instituciones de atención de situaciones de emergencias, tales como Bomberos, Cruz Roja, Fuerza Pública, OIJ, etc.
5. Prestar el servicio con respeto, cortesía, discreción y amabilidad hacia los funcionarios(as) y público visitante.
6. No abandonar su puesto de trabajo, entablar conversaciones, atender visitas personales o utilizar teléfono celular como elemento distractor de su jornada laboral. No podrán hacer uso de los bienes y equipos de la institución sin la autorización previa de UNICEF.
7. Ante situaciones especiales, transitorias o de emergencia, el UNICEF podrá girar instrucciones en materia de seguridad, por escrito y mediante los canales establecidos (directrices, circulares, notas, memorandos, entre otros), dirigidos a los representantes del Contratista. El Contratista y sus colaboradores(as) deberán acatar las instrucciones giradas.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCION DE REUNIONES Y LA ATENCION DE LA RECEPCIÓN

8. Revisión semanal del equipo utilizado en la prestación del servicio para asegurar su buen estado de funcionamiento.
9. Reportar a su supervisor o a UNICEF cualquier anomalía que se presente durante su jornada laboral.
10. El personal del Contratista tendrá completamente prohibido ingerir bebidas alcohólicas y fumar dentro de las instalaciones de UN-HOUSE.
11. Realizar con cuidado y diligencia las tareas asignadas.
12. Deberá realizar todas aquellas funciones que sean afines a su puesto que le sean solicitadas por su empleador.

6.12 Obligaciones del contratista

1. Estar debidamente inscrito ante el Registro de Sociedades del Registro Nacional y su personería jurídica debe estar vigente.
2. Cuando un trabajador no se presente a laborar conforme su horario o jornada de trabajo habitual, por cualquier causa o motivo; el Contratista debe sustituirlo inmediatamente y/o aplicar las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio y deberá comunicarlo inmediatamente.
3. El Contratista debe estar al día con sus obligaciones obrero-patronales con la C.C.S.S. o haber formalizado un arreglo de pago y estar al día en sus pagos. Para ello, deberá aportar una constancia original o copia firmada por el Representante Legal, con una fecha de emisión no mayor a 30 (treinta) días naturales.
4. El Contratista queda obligado a incluir en planillas de la C.C.S.S. y de la Póliza de Riesgos del Trabajo, desde el primer día de trabajo, a sus empleados(as) y no podrá asignar al trabajo objeto de esta contratación a ningún empleado(a) si antes no ha cumplido con este requisito. Este aspecto será verificado.
5. El Contratista se compromete a proveer todos los materiales, insumos, implementos, recurso humano y tecnológico necesarios para el desarrollo de los servicios aquí referidos.
6. El Contratista se compromete a ejecutar satisfactoriamente los servicios aquí descritos.
7. El Contratista en su calidad de patrono, es el único responsable del cumplimiento de todas las obligaciones y responsabilidades laborales en relación con sus empleados.
8. El Contratista se compromete a que sus colaboradores(as) cumplirán los "Deberes y responsabilidades de la personal", indicados en este pliego de condiciones.
9. El Contratista deberá informar a su personal, que a la salida de cada jornada laboral es de acatamiento obligatorio mostrar al oficial de seguridad, los bolsos, paquetes o maletines para verificar su contenido.
10. El Contratista deberá orientar a sus colaboradores(as) a efecto de guardar discrecionalidad sobre los asuntos propios de UNICEF y todas las Agencias de la ONU albergadas en el UN HOUSE y de las personas que visitan sus instalaciones.
11. El Contratista garantizará el uso de rótulos de advertencia o prevención para funcionarios(as) y visitantes en los casos que amerite para evitar accidentes o daños por causa de su inexistencia.

6.13 Reportes e informes especiales

El Contratista deberá presentar a UNICEF, en oficio formal y en un plazo no mayor de 3 (tres) días hábiles después de ocurrido un evento especial, el detalle y sus apreciaciones sobre los hechos ocurridos, por ejemplo, averías, incidentes, denuncias por extravío de objetos, robo o hurto, problemas con funcionarios y/o visitantes, etc.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCION DE REUNIONES Y LA ATENCION DE LA RECEPCIÓN

Cuando se presente una situación de este tipo, el funcionario(a) administrador del edificio informará de inmediato al Contratista, a efectos de enviar al personal de apoyo necesario al lugar, para que verifique lo ocurrido y preste la colaboración correspondiente.

6.14 Inspección por parte del Contratista

El Adjudicatario designará una persona o colaborador(a) de su empresa para que realice funciones como "Inspector" del personal contratado. Estas funciones de inspección se consideran complementarias, forman parte del servicio contratado y tienen como propósito garantizar la calidad del servicio prestado.

Esta persona deberá hacer una visita de inspección ordinaria y otra sorpresiva una vez cada quince días, debiendo quedar un registro de su visita en la bitácora respectiva, así como de cualquier situación particular que encuentre durante su inspección.

Para efectos de esta contratación, se deben considerar las siguientes definiciones:

- **Inspección ordinaria:** revisiones en fechas y horarios establecidos que son previamente conocidos por el personal contratado y por UNICEF. Estas deben responder a un cronograma de visitas bimensual previamente avalado por UNICEF.
- **Inspección sorpresiva:** visitas que se realizan en cualquier momento de la jornada laboral, sin ser esperadas por el personal contratado; de estas visitas debe mantenerse evidencia de su realización durante la fase de ejecución contractual.

7. SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA RECEPCIÓN:

La oferta debe considerar las siguientes condiciones, requerimientos y presentar el detalle necesario en la oferta económica, así como la disponibilidad de personal de planta y el de respaldo en caso de ausencias, vacaciones, citas médicas, entre otras.

El/la recepcionista ofrece comunicación telefónica y servicios generales de recepción e información que garantizan alta calidad y precisión en el trabajo. El/la recepcionista promueve un servicio de calidad orientado a los resultados.

El/la Recepcionista trabaja en estrecha colaboración con el personal de apoyo administrativo de las Agencias de Naciones Unidas ubicadas en UN HOUSE, para intercambiar información y asegurar la prestación de servicios consistente.

7.1 Responsabilidades del servicio atención de la recepción:

1. Atención de la central telefónica, registro de mensajes telefónicos y transferencia de llamadas conforme a criterios establecidos, realizar llamadas locales e internacionales a solicitud, atención del público, visitantes, mensajeros, cobradores, proveedores, y
2. Servir de canal de comunicación con el personal de limpieza para la atención de solicitudes de las Agencias.
3. Recibo y distribución de la correspondencia y documentos para las Agencias de UN HOUSE
4. Coordinar con el personal de mantenimiento del Edificio las solicitudes de las Agencias.
5. Coordinar la recepción, entrega y envío de documentos de la Valija Diplomática.
6. Control e identificación de visitantes a UN-House.
7. Confeción de exoneraciones de impuestos al ICT, por viajes generados.
8. Coordinar las solicitudes de servicios de mensajería y servicio de taxis de las Agencias.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCION DE REUNIONES Y LA ATENCION DE LA RECEPCIÓN

7.2 Impacto de Resultados:

Los principales resultados tienen un impacto en la ejecución de los servicios de recepción y telefonía en términos de calidad y exactitud del trabajo realizado. La presentación de información y el enfoque orientado al cliente mejoran la capacidad en la provisión de servicios administrativos de las Agencias ubicadas en UN HOUSE.

7.3 Requisitos para el Personal de Recepción

1. Título de Bachiller de Secundaria o Secretariado
2. Deseable Bachiller en Administración
3. Al menos 3 años de experiencia en funciones similares 27
4. Manejo del Idioma Inglés (curso básico de inglés)
5. Experiencia en el uso de computadoras y paquetes de software de oficina (MS Word, Excel, etc.) e Internet, así como correo electrónico.
6. Experiencia en el manejo de sistemas de gestión basados en la web.
7. Buena presentación personal.
8. Construye relaciones fuertes con los clientes, se centra en el impacto y el resultado para el cliente y responde positivamente a la retroalimentación
9. Aborda consistentemente el trabajo con energía y una actitud positiva y constructiva
10. Demuestra apertura al cambio y capacidad para manejar complejidades
11. Demuestra sólidas habilidades de comunicación oral y escrita
12. Permanece calmado, en control y buen humor incluso bajo presión.
13. Habilidad para realizar una variedad de tareas repetitivas y rutinarias.
14. Demuestra habilidad para cambiar rápidamente de una tarea a otra para satisfacer múltiples necesidades de apoyo.
15. Establece, construye y mantiene relaciones de trabajo efectivas con el personal y los clientes para facilitar la provisión de apoyo.

8. PRESENTACIÓN Y ADMISIBILIDAD DE OFERTAS

1. Solo podrán participar en este concurso personas jurídicas que se encuentren debidamente inscritas ante el Registro de Sociedades del Registro Nacional y cuya personería jurídica se encuentre vigente.
2. Las ofertas deberán indicar claramente la razón social, el número de cédula jurídica y el nombre del Representante Legal. El oferente deberá presentar el original de la certificación de personería jurídica y de la cédula jurídica con una fecha de emisión no mayor a 30 días naturales.
3. El oferente deberá presentar una copia del documento de identidad del Representante Legal.
4. El oferente deberá comprobar estar al día con la C.C.S.S.
5. El oferente deberá comprobar que cuenta con una Póliza de Responsabilidad Civil vigente por un monto no menor a los (15.000.000,00 (quince millones de colones con 00/100) para responder por cualquier daño o perjuicio ocasionado a terceras personas, instalaciones y equipos con motivo de la prestación de los servicios contratados. Para ello, deberá presentar una copia de esta póliza debidamente firmada por el Representante Legal.
6. El oferente deberá comprobar que cuenta con una Póliza de Riesgos Profesionales del Trabajo con un ente asegurador autorizado, que cubra todo el personal ante cualquier riesgo laboral durante la ejecución del contrato. Para ello, deberá presentar una copia de esta póliza debidamente firmada por el Representante Legal.
7. Las ofertas deberán presentarse en forma legible, sin borrones ni tachaduras. En caso de requerirse alguna enmienda o corrección a una oferta ya presentada, ésta deberá hacerse dentro del plazo

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCIÓN DE REUNIONES Y LA ATENCIÓN DE LA RECEPCIÓN

otorgado para la recepción de ofertas. Además, deberá indicarse claramente esa condición. No se harán excepciones de ninguna naturaleza a esta disposición.

Asignación de Puntajes:

EVALUACIONES	PESO DE LA EVALUACION	OFERENTES			
		A	B	C	D
TECNICA	80				
ECONOMICA	30				
TOTAL	100				

9. PROCESO DE SELECCIÓN

- Las ofertas serán analizadas primero desde una perspectiva administrativa para verificar que cumplen en términos de haber presentado a tiempo toda la información requerida y que ha seguido correctamente las instrucciones administrativas para su presentación.
- Aquellos oferentes que superen con éxito la revisión administrativa serán incluidos al proceso de Evaluación Técnica y consecuentemente a la Evaluación Financiera. Un máximo de 80 puntos será dispuestos para el componente técnico y 20 puntos para el componente financiero, para un máximo posible de 100 puntos.
- La Evaluación Técnica evaluará los 80 primeros puntos de la rúbrica y determinará los 3 oferentes con mejores puntuaciones para continuar a la fase de Evaluación Financiera, y los demás serán retirados de esta evaluación.
- Al final del proceso se determinarán las máximas puntuaciones con base en la suma de los resultados obtenidos en la evaluación técnica y financiera de cada oferente, los cuales serán quienes ofrecieron las propuestas que brinden la **mejor relación calidad-precio**. UNICEF contactará solamente a los proveedores que tengas los puntajes superiores.

10. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA

La evaluación técnica se efectuará de acuerdo con los parámetros que se indican en el Cuadro siguiente:

Criterios para la Evaluación Técnica de la Oferta (Oferta para servicios de Limpieza y Recepción)

No.	DESCRIPCION	PUNTAJES	
1	Experiencia de la empresa Perfil de la empresa Competencia.	Más de 6 años	15 pts.
		Más de 3 años a 6 años	10 pts.
		De 0 a 3 años	5 pts.
2	Experiencia de trabajo profesional Experiencia probada en los servicios de limpieza, gestión administrativa de servicios similares	Más de 6 años	15 pts.
		De 3 a 6 años	10 pts.
		Menos de 3 años	5 pts.
3	Experiencia de trabajo del personal asignado	Más de 5 años	15 pts.
		Hasta 3-5 años	10 pts.
		Menos de 3 años	5 pts.
4	Experiencia de trabajo y competencias del personal de Recepción asignado	Formación	5 pts.
		Idioma inglés	5 pts.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCION DE REUNIONES Y LA ATENCION DE LA RECEPCIÓN

5	Plan de Trabajo / presentación y detalle de la propuesta	Plan de trabajo cumple con todos los requerimientos detallados	De 0 a 15 pts.
6	Equipo, implementos de limpieza y suministros	Cumplimiento con lo solicitado y adecuación de los equipos y materiales a las condiciones solicitadas	De 0 a 10 pts.
Sub Total criterios técnicos			80 pts.

11. EVALUACIÓN DE LA OFERTA FINANCIERA

La evaluación económica comparará las propuestas económicas de todos los oferentes que adquieran al menos 70 puntos de los 80 evaluados en la parte técnica.

El puntaje más alto para cada presentación individual que se puede obtener para el componente de precio es de 20 puntos. Este puntaje será adjudicado a la oferta económica más baja. Todas las ofertas restantes recibirán puntos en proporción inversa al precio más bajo.

El puntaje del factor Precio se determinará por medio de la siguiente fórmula:

$PFP = \frac{POMP}{PO} \times 20 \text{ pts}$	Donde: PFP = Puntaje del Factor Precio PO = Precio Oferente POMB = Precio Oferta Más Bajo
---	---

12. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

12.1 Propuesta técnica

1. Perfil de la compañía oferente y calificaciones de personal clave. Las empresas deberán presentar:
 - a. Presentación de la empresa y definición del equipo de trabajo que se pondrá al servicio de UNICEF (incluyendo CV de todo el equipo de trabajo requerido).
 - b. Presentación de experiencia de la empresa en los servicios requeridos, incluyendo referencias de clientes que hayan contratado servicios similares a los solicitados.
 - c. Presentación del Plan de Trabajo y/o la presentación y detalle de la propuesta
2. Registro de oferente como proveedor de UNICEF. En caso de no estar inscrita la empresa previamente con UNICEF, se requiere el envío de:
 - a. Comprobante de registro en el portal *United National Global Marketplace* (no tiene ningún costo).
 - b. Copia de personería jurídica.
 - c. Constancia emitida por Banco del Sistema Bancario Nacional en que haga constar el número de cuenta IBAN en colones de la empresa.
 - d. Comprobante de cobertura de seguro médico para colaboradores

12.2 Propuesta financiera

1. Para los efectos de la comparación de costes, los oferentes deben proponer un coste fijo para el servicio
2. Las propuestas financieras presentadas en cualquier otro formato no serán consideradas.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL DE EMPRESA PARA BRINDAR DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCIÓN DE REUNIONES Y LA ATENCIÓN DE LA RECEPCIÓN

3. Las tarifas serán aplicables durante la duración del contrato. Todos los costos deben ser indicados solamente en COLONES COSTARRICENSES
4. Las tarifas cotizadas deben ser todo incluido y, por lo tanto, en conjunto suficiente para cubrir los esfuerzos de todo el equipo asignado para cada tarea.
5. La propuesta financiera debe considerar la EXONERACIÓN DE IMPUESTOS, para lo cual UNICEF brindará los códigos de autorización de exoneración s por el Ministerio de Hacienda.
6. La propuesta financiera es OBLIGATORIA

13. CONSULTAS

Se ha extendido el plazo para la presentación de ofertas por lo a que los oferentes tendrán hasta **13 de marzo de 2024** para realizar consultas de índole técnico, vía correo electrónico a la dirección contratoscostarica@unicef.org indicando en el título del correo electrónico “*Contrato Limpieza y Recepción+ [nombre de la empresa]*”.

14. PLAZO DE RECEPCIÓN DE LAS OFERTAS

Se extiende el plazo del concurso, por lo que los oferentes tendrán hasta el **20 de marzo de 2024** para enviar sus propuestas y documentación al correo electrónico contratoscostarica@unicef.org. indicando en el título del correo electrónico “*Contrato Limpieza y Recepción+ [nombre de la empresa]*”.

La propuesta técnica y la propuesta económica deben estar en documentos/archivos separados (ESTE ES UN REQUISITO OBLIGATORIO). El tamaño total del correo deberá ser inferior a los 5MB (nuestro correo recibe archivos de este tamaño) incluidos adjuntos. Ofertas con tamaño igual o superior a este límite serán rechazadas automáticamente por el sistema sin que medie una notificación.

Los oferentes deben asegurarse de revisar las disposiciones contractuales estándar de UNICEF y los términos y condiciones generales del contrato para el suministro servicios, disponibles [aquí](#).