San Salvador, El Salvador 09 noviembre de 2022

Nuestra referencia: ITBSLV0014

ASUNTO: CONTRATACIÓN SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA DISTRIBUCIÓN DE TRANSFERENCIAS FINANCIERAS MULTIPROPÓSITO A BENEFICIARIOS DEL CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS EN EL SALVADOR

Estimado/a Señor/a

En relación a su solicitud para la invitación a la licitación arriba mencionada, le adjuntamos los siguientes documentos que constituyen el expediente de licitación.

Cualquier petición de aclaración tiene que ser enviada al Consejo Noruego para Refugiados (NRC) por escrito de acuerdo con el plazo establecido para la entrega de las ofertas. NRC contestará a las preguntas de los licitadores al menos 1 día antes del plazo de entrega de las ofertas.

Los costes contraídos por el licitador para la preparación y presentación de las ofertas de licitación no serán reembolsados.

Quedamos a la espera de recibir su oferta y la garantía de licitación a la dirección especificada en las instrucciones a los licitadores antes del 25 de noviembre de 2022 a las 17:00 horas, según lo indicado en el Anuncio de licitación.

Si usted decidiese no presentar su oferta, les agradeceríamos nos informara por escrito indicando las razones de su decisión.

Atentamente,

Departamento de Logística - Licitaciones
Consejo Noruego para Refugiados / Norwegian Refugee Council
El Salvador

NORWEGIAN
REFUGEE COUNCIL

Licitación para contratación servicios financieros para la distribución de transferencias monetarias multipropósito a beneficiarios del Consejo Noruego para Refugiados en El Salvador.

Referencia de la licitación:

ITBSLV0014

09 de noviembre de 2022

CONTENIDO

A - INSTRUCCIONES A LOS LICITADORES 4
1. Preámbulo 4
2. Propósito de la licitación 5
3. Calendario de la licitación: 5
4. Preguntas y aclaraciones 6
5. Reunión de aclaración/visita del lugar de trabajo 6
6. Elegibilidad 6
7. Instrucciones para presentar una oferta 6
8. Convocatoria del proceso de licitación 7
9. Período de validez 8
10. Divisa de las ofertas 8
11. Idioma de las ofertas y del procedimiento 8
12. Modificación o retirada de las ofertas 8
13. Costes por la preparación de las ofertas 9
14. Apertura, evaluación de las ofertas y criterios de selección 9
15. Notificación de concesión y firma del contrato 10
16. Propiedad de las ofertas 10
17. Tipo de Contrato 10
18. Cancelación de la Licitación 11
19. Ética 11
B - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y COMERCIALES 12
20. Descripción técnica y financiera de los servicios 12
21. Condiciones de Entrega 13
21.2 Documentación ..... **¡Error! Marcador no definido.**
22. Calidad de los servicios 14
23. Disconformidad de la entrega 14
24. Procedimiento de facturación y pago 15
Anexo 1: 17
Anexo 2: 21
Anexo 3: 24
-DECLARACIÓN Y CONFORMIDAD Y COMPROMISO A RESPETAR EL CÓDIGO ÉTICO DE CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS - 24

A - INSTRUCCIONES A LOS LICITADORES

Al presentar una oferta, el licitador acepta por completo y sin restricción alguna las condiciones especiales y generales de esta licitación como las únicas aplicables a este proceso de licitación, cualesquiera sean sus propias condiciones de venta o prestación de servicio.

El licitador puede aceptar las Condiciones Generales del Compra de Consejo Noruego para Refugiados, o señalar las diferencias punto por punto frente a sus condiciones de venta, particulares.

Los licitadores tienen que examinar cuidadosamente y respetar todas las instrucciones, formularios, disposiciones del contrato y especificaciones contenidas en este expediente de licitación.

Una oferta presentada en el plazo especificado, pero sin contener toda la información y documentación requerida será rechazada.

No se tomará en cuenta ninguna objeción respecto al expediente de licitación; cualquier reserva será motivo de rechazo inmediato de la oferta sin evaluación adicional.

1. Preámbulo

El desplazamiento causado por la violencia generalizada está afectando a las comunidades en El Salvador al igual que en Guatemala y Honduras. Cerca de 700,000 personas han sido desplazadas internamente dentro de estos países. Las pandillas ejercen un fuerte control territorial. La extorsión, las restricciones a la movilidad, las amenazas y la intimidación, el secuestro, la violencia sexual y los homicidios son comunes.

Los desplazados internos viven en barrios marginales o asentamientos informales en grandes ciudades cada vez más controladas por pandillas y carecen de servicios básicos, educación y oportunidades de ingresos. A pesar de los incipientes esfuerzos del gobierno, la incapacidad de los gobiernos para proteger a las personas obliga a muchos a huir de sus países.

La mayoría huye a México y los Estados Unidos o a Costa Rica y Panamá. Cientos de miles son deportados a sus países de origen, donde requieren asistencia y protección. En 2018, los salvadoreños junto a los hondureños, guatemaltecos y mexicanos se encontraban entre las diez principales nacionalidades que solicitaban asilo en el mundo.

2. Propósito de la licitación

El propósito de este Anuncio de Licitación es firmar uno o varios contratos con un proveedor de servicios financieros que por un periodo inicial de 12 meses realice la entrega aproximadamente **de trescientos a cuatrocientos mil dólares (USD 300,000 - 400,000)** en concepto de transferencias monetarias en el marco de la asistencia en efectivo multipropósito a 3,200-4,800 beneficiarios en zonas urbanas y rurales de todo el territorio de El Salvador. En promedio se realizarán de **100 a 150 transferencias mensuales**. La frecuencia individual de las transferencias dependerá del perfil de las personas beneficiarias, en algunos casos serán transferencias únicas, mientras que en otros casos serán recurrentes a lo largo de varios meses (hasta 2 transferencias mensuales por beneficiario).

Las cantidades totales mencionadas en el Anuncio de Licitación están basadas en estimaciones futuras de las necesidades de Consejo Noruego para Refugiados y en ningún caso supone un compromiso cerrado por parte de Consejo Noruego para Refugiados.
Cada dispersión de pagos será realizada a través de una petición formal al Proveedor por parte del Consejo Noruego para Refugiados.

3. Calendario de la licitación:

	FECHA	**HORA***
Fecha de Publicación	09/11/2022	17:00 horas
Plazo para la realización de preguntas y aclaraciones a Consejo Noruego para Refugiados	16/11/2022	15:00 horas
Última fecha para las aclaraciones emitidas por Consejo Noruego para Refugiados	21/11/2022	17:00 horas
Fecha límite de recepción de ofertas	25/11/2022	17:00 horas
Fecha de revisión de las propuestas recibidas	30/11/2022	17:00 horas
Fecha de comunicación final a los oferentes	02/12/2022	17:00 horas
Fecha estimada de firma de contrato	16/12/2022	17:00 horas

* Todos los horarios son en la hora local de El Salvador
Fecha provisional, Consejo Noruego para Refugiados se reserva el derecho de modificar el calendario.

Tenga en cuenta que Consejo Noruego para Refugiados se reserva el derecho para pre-seleccionar alguna de las ofertas recibidas, basándose en los criterios listados en el artículo 14 del presente documento, y establecer un dialogo competitivo entre los proveedores preseleccionados.

4. Preguntas y aclaraciones

Si el Consejo Noruego para Refugiados, por propia iniciativa o en respuesta a la petición de un posible licitador, proporciona información adicional sobre el expediente de licitación, debe enviar tal información por escrito y, al mismo tiempo, a todos los posibles licitadores.

Los licitadores pueden someter preguntas por escrito a la dirección email sv.licitaciones@nrc.no hasta el 16/11/2022 a las 15:00 horas, especificando la referencia de licitación y el título de la licitación:

Referencia de la Licitación: ITBSLV0014
Email de contacto: sv.licitaciones@nrc.no

Todas las aclaraciones sobre el expediente de licitación serán comunicadas a más tardar el 21/11/2022 simultáneamente por escrito a todos los licitadores que cuenten con los pliegos de licitación.

Cualquier licitador que trate de organizar reuniones individuales con Consejo Noruego para Refugiados durante el periodo de licitación puede ser excluido de la licitación.

5. Reunión de aclaración/visita del lugar de trabajo

No se llevará a cabo ninguna reunión de aclaración o visita del lugar de trabajo.
No se permitirán, durante el periodo de la licitación, alguna otra visita individual por parte de un futuro licitador que no sea la prevista para todos los licitadores.

6. Elegibilidad

La participación en la licitación está abierta de la misma manera a cualquier persona natural o jurídica; sin embargo, para cumplir con la reglamentación de algunos donantes del Consejo Noruego para Refugiados, dentro de su oferta, los participantes deben indicar claramente la nacionalidad de la compañía, así como el origen y nacionalidad de los servicios propuestos (Sección 20.1 inciso a).

7. Instrucciones para presentar una oferta

7.1 - Formato de la oferta

La oferta debe presentarse vía correo electrónico a: sv.licitaciones@nrc.no adjuntando todos los documentos enlistados en el ítem 7.2., con el asunto: Prestación de Servicios Financieros para la Distribución de Transferencias Monetarias Multipropósito El Salvador- NRC.

Referencia de Licitación: ITBSLV0014

Con fecha máxima de recepción 25 de noviembre de 2022 a las 17:00 horas.

7.2 – Contenido de las Ofertas

El licitador deberá proporcionar información suficiente en la propuesta para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada sección de esta solicitud de propuesta. La persona (natural o jurídica) deberá presentar a Consejo Noruego para Refugiados:

- Copia NIT de la Empresa, DUI y NIT de Representante Legal
- Certificado de registro Cámara de Comercio
- Escritura de Constitución y sus modificaciones si existen (persona jurídica)
- Documento poder del representante o apoderado legal.
- Autorización SSF (Superintendencia del Sistema Financiero) en caso de que aplique.
- Registro de estar al día en el pago de las cuotas al sistema de seguridad social.
- Propuesta técnica y financiera (Ver apartado B- Especificaciones técnicas y comerciales).
- Anexo 1: Lista de preguntas para el Proveedor Financiero en formato PDF, firmado por quien presenta la oferta.
- Anexo 2: Declaración de normas éticas para todos los contratistas de suministros, servicios y obras
- Anexo 3: Declaración de conformidad y compromiso a respetar el código de ética de Consejo Noruego para Refugiados

Si no se proporciona todo lo anterior y siguiendo los modelos establecidos puede resultar en la descalificación de la propuesta del licitador.

8. Convocatoria del proceso de licitación

El Consejo Noruego para Refugiados se reserva el derecho a negociar, aceptar o rechazar cualquiera o todas las propuestas y cotizaciones a su entera discreción y llevar a cabo o actuar

sobre las respuestas que considere conveniente. El Consejo Noruego para Refugiados no queda obligada a aceptar los precios más bajos o propuesta alguna. Todas las propuestas serán irrevocables a partir de la fecha de cierre de la licitación.

El Consejo Noruego para Refugiados se reserva el derecho de seleccionar una lista corta de proveedores preseleccionados, con base a los criterios anunciados en el párrafo 15 del presente documento.

Las conversaciones y el diálogo competitivo pueden llevarse a cabo con los proveedores preseleccionados.

9. Período de validez

Los proveedores estarán obligados por sus ofertas durante un plazo de sesenta (60) días mínimos de la fecha límite para la presentación de las ofertas.

En cualquier caso, los precios y condiciones recogidos en el acuerdo firmado con el proveedor seleccionado serán válidos durante doce (12) meses después de la firma del o los contratos.

10. Divisa de las ofertas

Las ofertas deberán presentarse en moneda local dólares americanos USD, con el IVA incluido.

11. Idioma de las ofertas y del procedimiento

Toda la correspondencia y los documentos relacionados con la oferta que se intercambien entre el licitador y el Consejo Noruego para Refugiados tienen que ser escritas en español.

La documentación complementaria y la literatura impresa presentada por el licitador pueden ser en otro idioma, con tal de que sean acompañadas por una correcta traducción al español.

Siempre prevalecerá la versión en castellano cuando se requiera interpretar la oferta.

12. Modificación o retirada de las ofertas

Los licitantes podrán modificar o retirar sus ofertas mediante notificación por escrito antes de la fecha límite de recepción de ofertas previsto en el artículo 3. Las ofertas no podrán ser modificadas después de este plazo. Las retiradas se harán sin condiciones y pondrán fin a la participación en la licitación.

13.Costes por la preparación de las ofertas

Todos los costes incurridos por el oferente en la preparación y presentación de la oferta no son reembolsables. Todos estos costes serán asumidos por el oferente.

14.Apertura, evaluación de las ofertas y criterios de selección

La apertura y examen de las ofertas tienen el fin de comprobar si las ofertas cumplen con todos los requerimientos exigidos.

La consecuente evaluación de las ofertas será realizada por un Comité de Evaluación formado por representantes del Consejo Noruego para Refugiados.

Los proveedores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Entidad financiera de reconocido prestigio y solvencia en el mercado financiero internacional/salvadoreño.
- Entidad financiera con adecuada cobertura en todo el territorio salvadoreño.
- Entidad financiera con solidos mecanismos en materia de transparencia, políticas de seguridad, antifraude y corrupción.
- Deseable experiencia en colaboración con INGOs, NGOs u organizaciones de la sociedad civil en programas de transferencias monetarias.
- Capacidad de respuesta a demandas urgentes del NRC.

El o los contratos será concedidos a la oferta técnica más apropiada administrativamente, que sea también la económicamente más ventajosa, considerando la calidad de los productos y servicios ofrecidos y el precio de la oferta.

Las ofertas serán evaluadas según los criterios en el Anexo 1, agregar las respuestas que son parte integral de este documento.

En el interés de la transparencia y de la igualdad de trato y sin posibilidad de poder modificar sus ofertas, sólo el Comité de Evaluación puede pedir a los licitadores por vía escrita que proporcionen aclaraciones acerca de sus ofertas en un plazo de 48 horas. Cualquier petición de aclaración de este tipo no debe tener como fin la corrección de errores formales o de restricciones importantes que afecten al funcionamiento del contrato o distorsionen la competencia.
Cualquier tentativa por parte de un licitador de influir al Comité de Evaluación durante el examen, la aclaración, la evaluación y comparación de las ofertas, de obtener información sobre el estado del procedimiento o de influir al Consejo Noruego para Refugiados en su decisión referente a la concesión del contrato, dará lugar al rechazo inmediato de la oferta. No se aceptará ninguna

responsabilidad en relación con la entrega de ofertas con retraso. Las ofertas entregadas con retraso serán rechazadas y no serán evaluadas.

15.Notificación de concesión y firma del contrato

El adjudicatario será informado por escrito que su oferta ha sido aceptada (notificación de la adjudicación). El Consejo Noruego para Refugiados enviará contrato firmado en dos ejemplares originales al adjudicatario.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción, el adjudicatario firmará, fechará y enviará el contrato. El adjudicatario tendrá que comunicar el número y las referencias exactas de la cuenta bancaria en que los pagos se ejecutarán.

Si el adjudicatario no firma y devuelve el contrato dentro de 5 días hábiles, el Consejo Noruego para Refugiados puede considerar la notificación de la adjudicación nula de pleno derecho.

Los licitadores no seleccionados serán informados por escrito o vía correo electrónico en un breve espacio de tiempo después de la adjudicación.

16.Propiedad de las ofertas

El Consejo Noruego para Refugiados se reserva la propiedad de todas las ofertas recibidas en relación a este procedimiento de licitación. Por lo tanto, los licitadores no tendrán ningún derecho a pedir la restitución de sus ofertas.

17.Tipo de Contrato

El contrato que se celebrará entre el adjudicatario y el Consejo Noruego para Refugiados tiene como objetivo la prestación de servicios financieros.

El contrato se basará en los siguientes términos en orden de mayor a menor importancia:

- Términos y Requisitos definidos en el dossier de esta Licitación
- La oferta del proveedor seleccionado.
- Condiciones específicas que difieren de las anteriores, propuestas por el proveedor y aceptadas por el Consejo Noruego para Refugiados.

Mediante la presentación de una oferta para la presente convocatoria de licitación, el licitador acepta los términos detallados en esta Licitación de Consejo Noruego para Refugiados y en los Términos y Condiciones de Compra. Si se quisiera notificar cualquier observación o reserva, deberán ser planteadas por el licitador claramente escrito en un documento de formato libre que

quede incluido en la oferta. La oferta debe incluir los documentos que reemplacen las secciones que son objeto de discusión.

18.Cancelación de la Licitación

En caso de cancelación de una licitación, los licitantes serán notificados por Consejo Noruego para Refugiados.
Si la licitación se anula antes de la apertura de ofertas que han sido recibidas a través de correo electrónico, será notificado a los licitadores.

La anulación puede producirse cuando:

1. El procedimiento de licitación haya quedado desierto, es decir, cuando no se haya recibido oferta o no ha habido ninguna respuesta en absoluto;
2. Los parámetros técnicos o económicos del proyecto se han modificado de manera fundamental;
3. Las circunstancias excepcionales o de fuerza mayor hacen la ejecución normal de los proyectos imposible;
4. Todas las ofertas técnicamente conformes excedan de los recursos financieros disponibles;
5. Se hayan producido irregularidades en el procedimiento, en particular si han entorpecido la libre competencia.

En ninguna circunstancia el Consejo Noruego para Refugiados se considerará responsable de los daños, cualquiera sea su naturaleza (en particular daños por la pérdida de ganancias) en relación con la cancelación de una licitación, aún si Consejo Noruego para Refugiados ha sido advertida de la posibilidad de estos daños.

La publicación de Anuncio de licitación no obliga al Consejo Noruego para Refugiados a ejecutar el servicio anunciado.

19.Ética

El Consejo Noruego para Refugiados tiene mucho interés por trabajar con compañías que respetan normas éticas básicas.
Los licitadores tendrán que completar y firmar el Anexo 3: *Declaración de cumplimiento y compromiso de respetar el documento de Buenas Prácticas en los Negocios de Consejo Noruego para Refugiados*.

B - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y COMERCIALES

20.Descripción técnica y financiera de los servicios

El motivo de este Anuncio de Licitación es para seleccionar un proveedor para la provisión de Servicios Financieros en El Salvador para asistencia humanitaria a población con necesidades de protección relacionadas con el desplazamiento o riesgo de desplazamiento.

Las entidades interesadas deberán preparar una propuesta técnica y financiera que deberá ser entregada y validada por el Consejo Noruego para Refugiados y en la que se detallarán los siguientes elementos:

20.1 Propuesta Técnica:

Responder todos los ítems del Anexo 1 tal y como se solicita.

20.2 Propuesta Financiera

a. Descripción detallada de todos los costes de gestión y mantenimiento para cada tipo de servicio que ofrece (costes fijos e indirectos) que concurran en la gestión de la provisión de los servicios financieros a los beneficiarios. Si se presenta más de un tipo de servicio de transferencia, detallar costos específicos para cada uno y detallar si los costos se reducen o elevan al optar por uno o más mecanismos de entrega de los que ofrece la empresa, o por diferencias en áreas geográficas remotas o con problemas de seguridad.
b. Requerimientos legales (leyes y normas nacionales) exigidos para la distribución de transferencias monetarias en efectivo a los beneficiarios.
c. Análisis de riesgos financieros.
d. Mecanismo de soporte provisto por la entidad para resolución de incidencias y apoyo al equipo financiero gestor del Consejo Noruego para Refugiados.

El proveedor de servicios financieros deberá asegurar:

a) Sistema de pagos a los beneficiarios del programa de asistencia humanitaria del Consejo Noruego para Refugiados.
b) Consultas electrónicas de cuentas para el Consejo Noruego para Refugiados. Así como la capacidad de identificar depósitos directos y otras transacciones/transferencias en línea.
c) La posibilidad de descargar extractos bancarios en un formato aceptable y compatible.
d) Sistema de seguridad actualizado.

e) ACCESIBILIDAD DE CUENTAS (cuando sea posible)- Facilidad de banca en línea que permitirá al Consejo Noruego para Refugiados tener acceso ilimitado a sus cuentas y poder procesar pagos a su conveniencia.
f) VERIFICACIÓN DE TRANSACCIONES - Alertas de transacciones en tiempo real a todas las cuentas pertenecientes al Consejo Noruego para Refugiados y servicio de respaldo las 24 horas que permite que las transacciones sean procesadas durante los fines de semana.
g) ADMINISTRADOR DE CUENTAS - Se debe asignar un administrador de cuentas dedicado y experimentado para administrar y supervisar todas las cuentas bancarias del Consejo Noruego para Refugiados; y debe ser capaz de proporcionar asesoría de valor agregado cuando surja la necesidad.
h) SEGURIDAD - La institución financiera en el sector bancario debe asegurar que todos los fondos en las cuentas bancarias depositados por el Consejo Noruego para Refugiados estén protegidos contra cualquier actividad fraudulenta de cualquier naturaleza.
i) RESOLUCIÓN DE PREGUNTAS - Tiempos de respuesta rápidos en las consultas que realice el departamento financiero del Consejo Noruego para Refugiados.

En el respeto de los requerimientos técnicos mencionados en este apartado las entidades interesadas deberán detallar los siguientes productos:

1) Descripción detallada de las herramientas que pondrán a disposición del Consejo Noruego para Refugiados y que permitan el seguimiento, control de los pagos emitidos con el objeto de llevar un control financiero exhaustivo de la operación.

2) Sistema de soporte puesto a disposición de los miembros del Consejo Noruego para Refugiados.

3) Garantías financieras necesarias, en el cumplimiento de la normativa salvadoreña e internacional relativas a las transferencias monetarias, que aseguren la seguridad y transparencia de las operaciones.

21.Condiciones de Entrega

Las entregas se realizarán en las zonas urbanas y rurales del territorio salvadoreño.

El tiempo de implementación es de un mínimo de 12 meses a partir la firma del contrato de prestación de servicios. Se estima que los primeros pagos se empiecen a realizar entre los meses de diciembre 2022 y enero 2023.

21.1. Fecha de entrega (o plan de entrega)

El Consejo Noruego para Refugiados emitirá órdenes de dispersión de pagos desde la plataforma virtual asignada por el proveedor de servicios financieros, con la anticipación acordada para hacer las entregas de los servicios solicitados, donde se especificarán cantidades, lugares y fechas de entrega.

22.Calidad de los servicios

22.1. Garantía de calidad

El proveedor es responsable de verificar y certificar que los Servicios que ellos suministran garantizan las condiciones aplicables a ellos.

El proveedor pondrá en conocimiento del Consejo Noruego para Refugiados sus controles internos de calidad si el Consejo Noruego para Refugiados los considera necesario para la confirmación de la garantía del servicio, así como informar de las certificaciones oficiales internas que apliquen a sus servicios, proveyendo al Consejo Noruego para Refugiados de los documentos oficiales que así lo confirmen si el Consejo Noruego para Refugiados lo solicita. El Consejo Noruego para Refugiados se reserva el derecho de verificar o utilizar los servicios de otra empresa para verificar el grado de conformidad y cumplimiento de los controles de calidad referidos por el proveedor.

23.Disconformidad de la entrega

23.1. Cantidad

El Consejo Noruego para Refugiados se reserva el derecho de rechazar cualquier entrega que exceda la cantidad acordada, corriendo por parte del proveedor todos los gastos asociados a esta. En caso de que se decida aceptar el exceso de cantidad, una aceptación escrita al momento de la recepción en la hoja de entrega deberá ser añadida.

Si a la hora de la transferencia/s, la cantidad fuese menor de la acordada, la cantidad faltante se entregaría cuanto antes, por lo menos 4 días desde la fecha de inspección y los costes correrían por cuenta del proveedor.

23.2. Retrasos en la entrega

Debido a la urgencia y restricciones de tiempo dado la naturaleza de las actividades humanitarias del Consejo Noruego para Refugiados, el compromiso de entrega en las fechas definidas es obligatorio, debiendo el proveedor notificar al Consejo Noruego para Refugiados de cualquier posible retraso tan pronto como tenga constancia de ellos, con el fin de anticipar y minimizar las consecuencias negativas que ello pueda originar.

24.Procedimiento de facturación y pago

24.1 Facturación

Los pagos se harán después de que el o la representante del Consejo Noruego para Refugiados haya aceptado los servicios y después de haber recibido dos facturas originales por parte del proveedor.

24.2 Pagos

Todos los pagos se harán por transferencia bancaria a la cuenta del proveedor

La moneda de pago es dólares americanos (USD)

Calendario de pago:
Según el contrato establecido entre ambas partes por la prestación de servicios bancarios y financieros en el marco del acuerdo.

Nota: El contrato será limitado a un período de doce (12) meses sin perjuicio de que pueda cancelarse o extenderse previo acuerdo entre las partes integrantes y según lo dispuesto en las cláusulas correspondientes del acuerdo firmado entre ambas partes.

Anexos

Anexo 1: Lista de preguntas para el Proveedor de Servicios Financieros.

Anexo 2: Declaración de normas éticas para todos los contratistas de suministros, servicios y obras

Anexo 3: Declaración de Conformidad y Compromiso a respetar el código ético de Consejo Noruego para Refugiados.

Anexo 1:

Lista de preguntas para el Proveedor de Servicios Financiero

Propósito: ampliar la información técnica de servicios financieros proporcionada por los oferentes de la licitación **ITBSLV0014**.

NRC busca con su aplicación, que la información y documentación enviada esté clara en cuanto al funcionamiento del servicio o servicios que su compañía está ofreciendo.

Con este respecto, este documento busca brindar a su oferta la posibilidad de clarificar y explicar de manera más específica cómo funciona este servicio y las ventajas que este tiene para NRC y para los receptores del efectivo.

Recuerde que NRC está buscando un servicio que permita hacer llegar de manera masiva efectivo a individuos que NRC identifique.

Por favor responda de forma específica a cada pregunta, si su proposición incluye más de un servicio de transferencia financiera, **completar una ficha de este anexo técnico para cada servicio independientemente.**

A continuación, se presenta una lista de preguntas sobre los servicios financieros que su entidad financiera podría ofrecer.

SECCIÓN I: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL (LOS) SERVICIO(S)

1. Mecanismo que se está describiendo: (El mecanismo se refiere al medio para entregar el dinero, tanto físico como electrónico, por ejemplo: tarjetas precargadas, giros bancarios, billetera electrónica, cupones electrónicos, tarjetas de ATM, cheques, u otros) Por favor enliste el nombre o tipo de mecanismo: _____

2. Describa las características de este mecanismo específico:

Característica	Sí	No
¿El mecanismo es físico? Esto quiere decir si es necesario que el receptor físicamente reciba algún tipo de documento o tarjeta que permita ejecutar la transferencia (p. Ej. tarjetas pre-cargadas, cheques, giros bancarios, retiros con ATM, etc.)		

¿El mecanismo es electrónico? Esto quiere decir que no es necesario que el receptor reciba un documento o tarjeta física. (p.ej. billetera electrónica, cupón electrónico, mensaje SMS, etc.)		
El mecanismo está disponible a nivel nacional		
El mecanismo es automatizable o requiere intervención de un operador para realizar las distribuciones (ejemplo: ¿las transferencias electrónicas requieren que se asigne un operador de parte de NRC o de parte del Proveedor?)		
¿El mecanismo requiere que los receptores se encuentren bancarizados (tener una cuenta bancaria formal)?		
¿El mecanismo tiene límite transaccional o límite de balance mensual?		
¿El mecanismo tiene límites de desembolso por punto de distribución? En qué periodos son los límites (mensuales, por retiro u otro) monto y periodo		
¿El mecanismo requiere que el receptor cuente con teléfono inteligente y datos para su uso?		

3. ¿Cuál es el procedimiento para hacer uso de este mecanismo especifico? Por favor enliste el paso a paso que deberá seguir el Consejo Noruego para Refugiados (NRC) y los receptores para utilizar este mecanismo.
    1. Describa los pasos previos que deben cumplir los receptores para el uso de este mecanismo (**Ejemplo de cómo contestar este ítem**: Paso 1: adquirir un teléfono inteligente con un número de teléfono nacional. Paso 2: descargar aplicación de billetera electrónica *nombre comercial de app*. Paso 3: registro de datos en aplicación electrónica). Si no hay requerimientos previos de parte de los receptores, simplemente indicar que no es necesario.
    2. Describa los pasos que debe seguir NRC para solicitar distribución de transferencias a una lista de receptores. **(Ejemplo de cómo contestar este ítem**: Paso 1: realizar depósito de fondos desde la cuenta bancaria de NRC a la cuenta del proveedor de servicios financieros. Paso 2: Enviar comprobante de depósito a punto focal del proveedor. Paso 3: Enviar solicitud de dispersión de transferencias por correo electrónico indicando nombre, número de teléfono, identidad y monto a distribuir.)
    3. Describa como recibirá NRC los reportes de distribución o dispersión de transferencias. **(Ejemplo de cómo contestar este ítem:** El Proveedor emite un certificado mensual no editable que contiene el listado de números de teléfono o número de cuenta si aplica con los montos transferidos).

4. ¿Para mecanismos físicos (tarjetas precargadas, cheques, gift-cards) donde realiza la entrega física del mecanismo? (ejemplo: si fuesen tarjetas pre-cargadas, estas se preposicionan en comercios establecidos para que cada beneficiario reclame la suya o se entregan por lotes al Consejo Noruego)

5. ¿Qué documentación requiere el receptor para hacer uso del sistema? Tanto para plataformas electrónicas como físicas. (p.ej. Documento identidad hondureño, pasaporte, ID de cualquier tipo, no requiere documento, etc.)

6. Al momento de solicitar distribuciones de transferencias ¿Qué documentación debe presentar NRC y con quien debe comunicarse en su empresa? Si ya cuenta con formatos estandarizados de documentación, descríbalos.

7. ¿Tiene su empresa un departamento encargado de capacitación al usuario financiero? ¿A quién debe abocarse NRC para solicitar este servicio?

8. ¿A quién deben abocarse los receptores en caso de necesitar ayuda/si tienen problemas con el uso del mecanismo? (Ejemplo: call center y/o chatbots de atención al cliente, además de otras opciones para usuarios no familiarizados con la tecnología del mecanismo).

9. ¿Qué debe hacer el beneficiario si extravía/olvida su código o pin para retirar su transferencia? (para mecanismos que esto aplique)

10. ¿Cuántos agentes, puntos de venta o sucursales tiene y dónde están ubicados?

11. ¿Cuáles son las leyes de protección de datos y las políticas gubernamentales a las que se atiene su empresa?

12. ¿Cómo se garantiza, en la práctica, la protección de los datos? Ejemplo: Software especializado para garantizar ciberseguridad.

13. ¿Cuál es su capacidad para proporcionar apoyo técnico (línea telefónica directa, chatbots, personal, etc.) al usuario final de sus servicios?

14. En caso de que se necesitara la identificación del beneficiario para hacer uso de sus servicios, pero el beneficiario no la posea (por condición de extranjero(a), migrante, desplazado(a)) ¿cuál sería la solución que su empresa puede ofrecer?

SECCIÓN II: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO

1. ¿Cuenta con mecanismo de escaneo de código QR para retiros (en ATM, por ejemplo)?
2. ¿Brinda o ha brindado el servicio a otras organizaciones de ayuda humanitaria? Referencias

SECCIÓN III: ASPECTOS FINANCIEROS DEL SERVICIO

1. ¿Cuáles son los costos asociados con los servicios de transferencia de efectivo (costos fijos, tarifas de transacción, otras tarifas, costo por tarjetas o medios de pago físicos, seguros, etc.)?
2. ¿Cuánto es el costo por transferencia, desde su plataforma de pago hacia el beneficiario?
3. ¿Con qué periodicidad pueden entregar el certificado (comprobante/listado con detalle de transferencias)? Ejemplo: diario, semanal, mensual
4. ¿La factura es con corte mensual?
5. ¿Cuentan con algún sistema donde NRC pueda tener usuarios internos para poder monitorear los movimientos y saldo disponible en la cuenta de NRC, o sería a través de intermediarios?

Anexo 2:

-Declaración de normas éticas para todos los contratistas de suministros, servicios y obras-

NRC como organización humanitaria espera que los contratistas tengan altos estándares éticos. "Todos los contratistas que suministren o planeen suministrar bienes, obras o servicios valorados en USD 10.000 o más en forma acumulada dentro de un período de 12 meses deben firmar esta declaración".
Esta declaración se mantendrá en archivo por un período de 10 años y debe actualizarse cada año o con mayor frecuencia según corresponda.
El personal de NRC puede realizar chequeos para verificar que se cumplan estas normas. En caso de que NRC considere que el contratista no cumple o no está tomando las medidas adecuadas para cumplir con estos estándares, todos y cada uno de los contratos y acuerdos con NRC pueden rescindirse.
Cualquier contratista que haga negocios con el Consejo Noruego para Refugiados (Norwegian Refugee Council) deberá, como mínimo;

a. Cumplir con todas las leyes y regulaciones vigentes en el país o países de negocios.

Y

b. Satisfacer los estándares éticos que se enumeran a continuación.

O

Aceptar definitivamente los estándares y estar dispuesto a implementar cambios en su organización.

1. Cumplimiento de las leyes y reglamentos y la lucha anticorrupción por parte del contratista:

1.1 El contratista confirma que no está involucrado en ninguna forma de fraude, corrupción, colusión, práctica coercitiva, soborno, participación en una organización criminal u otra actividad ilegal.

1.2 Cuando exista un posible conflicto de intereses entre el contratista o cualquiera de los miembros del personal del contratista con cualquier miembro del personal de la NRC, el contratista deberá notificar a la NRC por escrito sobre el posible conflicto. NRC determinará entonces si se requiere acción. Un conflicto de intereses puede deberse a una relación con un miembro del personal, como un familiar cercano, etc.

1.3 El contratista notificará de inmediato a la alta gerencia de la NRC si hay exposición por presunta corrupción por parte de representantes de la NRC.

1.4 El contratista deberá estar registrado en la autoridad gubernamental pertinente con respecto a los impuestos.

1.5 El contratista pagará impuestos de acuerdo con todas las leyes y regulaciones nacionales aplicables.

1.6 El contratista garantiza que no está involucrado en la producción o venta de armas, incluidas las minas antipersona.

2. Condiciones relacionadas con los empleados:

1. Ningún trabajador de nuestra empresa será forzado, obligado ni será trabajador involuntario carcelario.
2. Los trabajadores no estarán obligados a presentar "depósitos" o documentos de identidad con su empleador y serán libres de dejar a su empleador después de un aviso razonable.
3. Los trabajadores, sin distinción, tendrán derecho a afiliarse o a formar sindicatos de su elección y a negociar colectivamente.
4. Las personas menores de 18 años no deben realizar trabajos que sean peligrosos para su salud o seguridad, incluido el trabajo nocturno.
5. Los empleadores de personas menores de 18 años deben asegurarse de que las horas de trabajo y la naturaleza del trabajo no interfieran con la oportunidad del niño de completar su educación.
6. No habrá discriminación en el lugar de trabajo basada en el origen étnico, religión, edad, discapacidad, género, estado civil, orientación sexual, afiliación sindical o afiliación política.
7. Se establecerán medidas para proteger a los trabajadores de comportamientos sexualmente intrusivos, amenazantes, insultantes o de explotación, y de la discriminación o terminación del empleo por motivos injustificables, por ejemplo, matrimonio, embarazo, paternidad o estado de VIH.
8. Se prohibirá el abuso o castigo físico, o las amenazas de abuso físico, acoso sexual u otro tipo de acoso verbal y verbal, así como otras formas de intimidación.
9. Se tomarán medidas para evitar accidentes y lesiones a la salud que surjan, se relacionen o se produzcan en el curso del trabajo, minimizando, en la medida de lo razonablemente posible, las causas de los riesgos inherentes al entorno laboral.
10. Los salarios y beneficios pagados por una semana laboral estándar deberán cumplir, como mínimo, con los estándares legales nacionales o los estándares de referencia de la industria, lo que sea más alto. Los salarios siempre deberían ser suficientes para satisfacer las necesidades básicas.
11. Las horas de trabajo deberán cumplir con las leyes nacionales y los estándares de referencia de la industria, lo que brinde mayor protección. Se recomienda que las horas de trabajo no excedan las 48 horas por semana (8 horas por día).
12. Los trabajadores deberán contar con al menos un día libre por cada período de 7 días.
13. Todos los trabajadores tienen derecho a un contrato de trabajo que se redactará en un idioma que entiendan.

14. Los trabajadores recibirán capacitación periódica y documentada sobre salud y seguridad, y dicha capacitación se repetirá para los nuevos trabajadores.
15. Se proporcionará acceso a instalaciones sanitarias limpias y a agua potable y, si corresponde, instalaciones sanitarias para el almacenamiento de alimentos.
16. El alojamiento, donde se provea, debe ser limpio, seguro y adecuadamente ventilado, y debe tener acceso a baños limpios y agua potable.
17. No se harán deducciones de salarios como medida disciplinaria.

3.Condiciones ambientales:

18. La producción y extracción de materias primas para la producción no contribuirá a la destrucción de los recursos y la base de ingresos de las poblaciones marginadas, como al reclamar grandes extensiones de tierra u otros recursos naturales de los que dependen estas poblaciones.
19. Se tomarán en consideración las medidas ambientales a lo largo de la cadena de producción y distribución, desde la producción de materia prima hasta la venta al consumidor. Se deben considerar los aspectos ambientales locales, regionales y globales. El ambiente local en el sitio de producción no debe ser explotado o degradado por la contaminación.
20. Se respetará la legislación y las normas ambientales nacionales e internacionales.
21. Los productos químicos peligrosos y otras sustancias se deben manejar cuidadosamente de acuerdo con los procedimientos de seguridad documentados.

Nosotros, los abajo firmantes, verificamos que cumplimos con todas las leyes y regulaciones aplicables, y cumplimos con los estándares éticos como se enumeran arriba o estamos de acuerdo con estos estándares éticos y estamos dispuestos a implementar los cambios necesarios en la organización.

FECHA: _____

NOMBRE DEL CONTRATISTA / EMPRESA: _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE _____

FIRMA: _____

Anexo 3:

-DECLARACIÓN Y CONFORMIDAD Y COMPROMISO A RESPETAR EL CÓDIGO ÉTICO DE CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS -

Yo, el/la abajo firmante, _____, certifico que he leído y comprendido el Código Ético del Consejo Noruego para Refugiados, según lo detallado en el apartado VII de los términos de referencia.

Acepto los términos y condiciones del Código Ético del CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS y me comprometo a alcanzar los mejores resultados en el caso en que me sea adjudicado este contrato.

Además, certifico que no me encuentro en ninguna de las condiciones mencionadas en los términos de referencia: mala conducta, inelegibilidad y exclusión.

En constancia firma

Fecha:

Nombre:

Firma: