Tegucigalpa, Honduras 10 de octubre de 2021

**Nuestra referencia: ITBHON0005**

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

Estimado

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 22 de octubre de 2021 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,

**Silvi Forbes**

Lider de Logistica

Misión NCA&M



**Licitación para contratación servicios financieros para la distribución de transferencias monetarias multipropósito** **a beneficiarios del Consejo Noruego para Refugiados en Norte de Centroamérica y México.**

**Referencia de la licitación:**

**ITBHON0005**

**10 de octubre de 2021**

**CONTENIDO**

[A - INSTRUCCIONES A LOS LICITADORES 4](#_Toc81470960)

[1. Preámbulo 4](#_Toc81470961)

[2. Propósito de la licitación 4](#_Toc81470962)

[3. Calendario de la licitación: 5](#_Toc81470963)

[4. Preguntas y aclaraciones 6](#_Toc81470964)

[5. Reunión de aclaración/visita del lugar de trabajo 6](#_Toc81470965)

[6. Elegibilidad 6](#_Toc81470966)

[7. Instrucciones para presentar una oferta 6](#_Toc81470967)

[8. Convocatoria del proceso de licitación 7](#_Toc81470968)

[9. Período de validez 7](#_Toc81470969)

[10. Divisa de las ofertas 8](#_Toc81470970)

[11. Idioma de las ofertas y del procedimiento 8](#_Toc81470971)

[12. Modificación o retirada de las ofertas 8](#_Toc81470972)

[13. Costes por la preparación de las ofertas 8](#_Toc81470973)

[14. Apertura, evaluación de las ofertas y criterios de selección 8](#_Toc81470974)

[15. Notificación de concesión y firma del contrato 9](#_Toc81470975)

[16. Propiedad de las ofertas 10](#_Toc81470976)

[17. Tipo de Contrato 10](#_Toc81470977)

[18. Cancelación de la Licitación 10](#_Toc81470978)

[19. Ética 11](#_Toc81470979)

[B - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y COMERCIALES 12](#_Toc81470980)

[20. Descripción técnica y financiera de los servicios 12](#_Toc81470981)

[21. Condiciones de Entrega 13](#_Toc81470982)

[21.2 Documentación 14](#_Toc81470983)

[22. Calidad de los servicios 14](#_Toc81470984)

[23. Disconformidad de la entrega 14](#_Toc81470985)

[24. Procedimiento de facturación y pago 15](#_Toc81470986)

[Apéndice A: 17](#_Toc81470987)

[Cuestionario para proveedor de servicios financieros 17](#_Toc81470988)

[Apéndice B: 19](#_Toc81470989)

[Apéndice C: 22](#_Toc81470990)

[-DECLARACIÓN Y CONFORMIDAD Y COMPROMISO A RESPETAR EL CÓDIGO ÉTICO DE CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS - 22](#_Toc81470991)

# 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.

### Preámbulo

La Fundación Consejo Noruego para Refugiados (NRC) es una organización humanitaria NRC inició sus actividades en Honduras en año 2015. El programa de Honduras responde a las necesidades de protección relacionadas con el desplazamiento o el riesgo de desplazamiento, causado por el crimen organizado, la maras y pandillas.

La prioridad de NRC en el 2017 es consolidar el acceso y una presencia más cercana a la población afectada (en Tegucigalpa, San Pedro Sula y Choloma). A través de los programas de Información, Orientación y Asistencia Legal y Educación, NRC contribuye para que las poblaciones afectadas obtengan protección y accedan a la asistencia cuando se han violado sus derechos o no pueden acceder a los derechos y servicios básicos como consecuencia de la violencia generalizada.

NRC desempeña también un papel asesor en la Comisión Interinstitucional para la Protección de las Personas Desplazadas (CIPPV). En la Comisión NRC promueve el diseño del marco legal sobre desplazamiento, la respuesta humanitaria y la protección de las personas desplazadas en el marco de la violencia.

### 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 veinticinco a cuarenta millones de lempiras (L 25,000,000.00 a L 40,000,000.00) en concepto de transferencias monetarias en el marco de la asistencia en efectivo multipropósito a 3,500-4,000 beneficiarios en zonas urbanas y rurales de todo el territorio de Honduras. En promedio se realizarán de 400 a 500 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.

### Calendario de la licitación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | FECHA | HORA\* |
| Fecha de Publicación | 10/10/2021 |  |
| Plazo para la realización de preguntas y aclaraciones a Consejo Noruego para Refugiados | 14/10/2021 | 17:00 horas |
| Última fecha para las aclaraciones emitidas por Consejo Noruego para Refugiados | 18/10/2021 | 16:00 horas |
| Fecha límite de recepción de ofertas | 22/10/2021 | 16:00 horas |
| Fecha de revisión de las propuestas recibidas | 22/10/2021 |  |
| Fecha de comunicación final a los oferentes | 27/10/2021 |  |
| Fecha estimada de firma de contrato | 29/10/2021 |  |

\* Todos los horarios son en la hora local de Honduras

Fecha provisional, Consejo Noruego para Refugiados se reserve 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.

### 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 de correo electrónico **hn.logistics**[**@nrc.no**](mailto:co.tender@nrc.no)hasta el 14/10/2021 a las 17:00 horas, especificando la referencia de licitación y el título de la licitación:

Referencia de la Licitación: **ITBHON0005\_** **Prestación de Servicios Financieros para la Distribución de Transferencias Monetarias Multipropósito**

Nombre de contacto: Silvi Forbes

Email:hn.logistics[@nrc.no](mailto:co.tender@nrc.no)

Todas las aclaraciones sobre el expediente de licitación serán comunicadas a más tardar el   18/10/2021 simultáneamente por escrito a todos los licitadores que han retirados 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

### 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.

### 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).

### Instrucciones para presentar una oferta

**7.1 - Formato de la oferta**

Las ofertas se enviarán por correo electrónico a la di**re**cción hn.logistics[@nrc.no](mailto:co.tender@nrc.no)con el asunto Licitación**ITBHON0005\_** **Prestación de Servicios Financieros para la Distribución de Transferencias Monetarias Multipropósito**

**Con fecha máxima de recepción 22 de octubre de 2021 a las 16:00 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 RTN
* Certificado de registro Cámara de Comercio
* Registro de estar al día en el pago de las cuotas al sistema de seguridad social.
* Certificado de antecedentes Judiciales para quien presenta la oferta.
* 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.**

### Convocatoria del proceso de licitación

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. 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.

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.

### Período de validez

Los proveedores estarán obligados por sus ofertas durante un plazo de sesenta (90) 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.

### Divisa de las ofertas

Las ofertas deberán presentarse en moneda local Lempiras Hondureños LPS, con el IVA excluido.

### Idioma de las ofertas y del procedimiento

Las ofertas, toda la correspondencia y los documentos relacionados con la oferta que se intercambien entre el licitador y 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 española cuando se requiera interpretar la oferta.

### 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.

### 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.

### 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 en Tegucigalpa, Honduras 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/hondureño.
* Entidad financiera con adecuada cobertura en todo el territorio hondureño.
* 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 estos criterios:

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIOS FINANCIEROS PRESTADOS Y COBERTURA** | **Valor porcentual por ítem** |
| **¿Qué servicios de transferencia de efectivo ofrecen? (tarjetas de débito, remesas, transferencias móviles, etc. Enliste todos los disponibles)** | **4.375%** |
| **¿Cómo funciona el servicio?** | **4.375%** |
| **¿Es posible tener varios usuarios para la misma cuenta?** | **4.375%** |
| **¿Qué áreas geográficas cubren estos servicios que enlistó anteriormente?** | **4.375%** |
| **¿Cuántos agentes, puntos de venta o sucursales tiene y dónde están ubicados?** | **4.375%** |
| **¿Tienen sus agentes alguna formación/educación formal?** | **4.375%** |
| **¿A qué tipo y a cuántos clientes llegan estos servicios?** | **4.375%** |
| **Mecanismos de reporte, comunicación, plataformas de seguimiento** | **4.375%** |
|  | **% TOTAL DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORÍA: 35%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **COSTOS** | **Valor porcentual por ítem** |
| **¿Cuáles son los costos asociados con los servicios de transferencia de efectivo (costos fijos, otras tarifas, seguros, etc.)?** | 3.125% |
| **¿Serían diferentes estos costos si estos servicios se ofrecieran en áreas remotas o con problemas de seguridad?** | 3.125% |
| **¿Qué ahorro de costes por transacción ofrece para sumas mayores o un mayor número de destinatarios de pago?** | 3.125% |
| **¿Cuánto es el costo por tarjeta o medio de pago ofertado?** | 2.125% |
| **¿Cuánto es el costo por transferencia, desde su plataforma de pago hacia el beneficiario?** | 4.125% |
| **¿Cuántos retiros gratuitos por tarjeta/cuenta?** | 3.125% |
| **¿Cuál es el costo una vez superado los retiros gratuitos?** | 3.125% |
| **¿Ha realizado análisis de riesgos financieros para experiencias similares?** | 3.125% |
|  | **% TOTAL DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORÍA: 25%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **EXPERIENCIA Y CAPACIDAD** | **Valor porcentual por ítem** |
| **¿Ha trabajado alguna vez en asociación con actores humanitarios o con el gobierno para ofrecer servicios de transferencia de efectivo a poblaciones afectadas o vulnerables? En caso afirmativo, describa su experiencia. (con quién, llegando a cuántos beneficiarios en qué período de tiempo, importes transferidos, volumen total de transacciones, etc.)** | 2.5% |
| **¿Cuál es su capacidad para ampliar los servicios de transferencia de efectivo a 4,000-6,000 en Honduras en un plazo de mínimo de 12 meses, primera transferencia al primer grupo de familias después de un mes desde el inicio del convenio?** | 2.5% |
| **¿Tiene suficiente liquidez para entregar dinero en efectivo a 4,000-6,000 beneficiarios dentro del plazo establecido mencionado anteriormente?** | 2.5% |
| **¿Qué factores podrían afectar a su liquidez y cómo podría superar el problema?** | 2.5% |
| **¿Se necesitaría algún tipo de apoyo (financiero, recursos humanos, hardware, etc.) para conseguirlo? Si es así, ¿qué tipo de apoyo?** | 2.5% |
| **¿Cuál es su capacidad para proporcionar apoyo técnico (línea directa, personal, etc.)?** | 2.5% |
| **¿Qué documentos (carnés de identidad) y habilidades (alfabetización, familiaridad con la tecnología) se necesitan de los clientes para permitir el desembolso de efectivo?** | 2.5% |
| **En caso de que se necesitara la identificación del beneficiario, pero el beneficiario no la posea, ¿cuál sería la solución?** | 2.5% |
|  | **% TOTAL DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORÍA: 20%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **REQUISITOS LEGALES Y SEGURIDAD** | **Valor porcentual por ítem** |
| **¿Cuál es su situación legal financiera?** | 2.00% |
| **¿Cuáles son las leyes nacionales y las políticas gubernamentales que regulan los servicios de transferencia de efectivo para su empresa?** | 2.00% |
| **¿Cuáles son las leyes de protección de datos y las políticas gubernamentales a las que se atiene su empresa? ¿Cómo se garantiza, en la práctica, la protección de los datos?** | 4.00% |
| **¿Qué medidas de seguridad podría establecer para garantizar la seguridad de los clientes en zonas remotas?** | 3.00% |
| **Medidas de seguridad adoptadas por la entidad para garantizar la seguridad del sistema y trazabilidad de las operaciones realizadas.** | 3.00% |
| **¿Qué tipo identificación exige para poder entregar el efectivo a personas migrantes?** | 3.00% |
| **¿Qué alternativa de transferencia de efectivo ofrece, para personas irregulares en el País, es decir sin ningún tipo de identificación?** | 3.00% |
|  | **% TOTAL DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORÍA: 20%** |

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.

### Notificación de concesión y firma del contrato

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

Los licitadores serán informados por e-mail dentro de los 5 días siguientes a la adjudicación.

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, 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.

### 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.

### Tipo de Contrato

El contrato que se celebrará entre el adjudicatario y el Consejo Noruego para Refugiados se realizará un contrato para 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.

### 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 que el sobre exterior de cualquier oferta ha sido abierto, los sobres sellados serán devueltos sin abrir 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 programa o proyecto anunciado.**

### Ética

El Consejo Noruego para Refugiados tiene mucho interés por trabajar con compañías que respetan normas éticas básicas.

Los licitadores tienen que leer y entender el documento de Buenas Prácticas en los Negocios de Consejo Noruego para Refugiados e incluido en el Apéndice E de este expediente de licitación. Los licitadores tendrán que completar y firmar el Apéndice F: *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

### 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 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**

1. Nombre de la entidad, dirección, datos de contacto.
2. Tipo de servicio disponible (cartas prepago, transferencias por móvil, cupones electrónicos, etc…) incluir alternativas para beneficiarios migrantes que no cuentan con DNI hondureño.
3. Cobertura en las zonas urbanas y rurales de Honduras, a lo largo de al menos 12 meses.
4. Certificado de previas experiencias en el apoyo a la ejecución de programas de transferencias monetarias (evidencia de al menos 3).
5. Capacidad técnica de los agentes en los puntos de atención (educación formal/informal)
6. Capacidad de respuesta para la producción de los medios necesarios (ej. Cartas de prepago, trasferencias electrónicas, cupones y otros…) que permiten la distribución de transferencias monetarias según la carga de trabajo proyectada de 400 a 500 transferencias al mes.
7. Mecanismo de gestión de problemas dirigido a beneficiarios. (Instructivo de fácil comprensión en el uso de los servicios y canal o línea directa de atención al beneficiario/usuario financiero)
8. Medidas de seguridad adoptadas por la entidad para garantizar la seguridad del sistema y trazabilidad de las operaciones realizadas.
9. Medidas de seguridad para beneficiarios en zonas remotas o con problemas de seguridad.
10. Opciones para personas irregulares en el país, es decir que no cuentan con ningún tipo de identificación.
11. Mecanismos de reporte, comunicación, plataformas de seguimiento propuestas por la entidad.

**20.2 Propuesta Financiera**

1. 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.
2. Requerimientos legales (leyes y normas nacionales) exigidos para la distribución de transferencias monetarias en efectivo a los beneficiarios.
3. Análisis de riesgos financieros.
4. 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 que:

1. Sistema de pagos/recarga de tarjeta de débito a los beneficiarios del programa de asistencia humanitaria del Consejo Noruego para Refugiados.
2. Consultas electrónicas de cuentas para el Consejo Noruego para Refugiados. Así como la capacidad de identificar depósitos directos y otras transacciones/transferencias en línea.
3. La posibilidad de descargar extractos bancarios en un formato aceptable y compatible.
4. Sistema de seguridad actualizado.
5. ACCESIBILIDAD DE CUENTAS - 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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 explicitar 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 hondureña e internacional relativas a las transferencias monetarias, que aseguren la seguridad y transparencia de las operaciones.

### Condiciones de Entrega

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

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 en el mes de noviembre 2021.

#### 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.

### 21.2 Documentación

Antes de cada entrega, el proveedor debe remitir una copia de la dispersión, con el fin de obtener el acuerdo formal de cada una de las organizaciones miembros de este consorcio para entregar los servicios.

Para cada transacción, el proveedor enviará siempre un comprobante de entrega. Cada una de ellas contendrá la Referencia de Contrato y/o el número de Orden de Compra, descripción completa y cantidades de las transferencias.

Adjunta a la remisión de entrega, el proveedor seleccionado tiene que entregar a cada una de las organizaciones miembros del consorcio:

* Factura comercial y/o cuenta de cobro
* Otros documentos necesarios

El proveedor se compromete a informar a las organizaciones miembros del consorcio de cualquier circunstancia o regulación específica que puedan afectar a los servicios.

### Calidad de los servicios

#### 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 de Consejo Noruego para Refugiados sus controles internos de calidad si 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 a Consejo Noruego para Refugiados de los documentos oficiales que así lo confirmen si Consejo Noruego para Refugiados lo solicita. 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.

### Disconformidad de la entrega

#### Cantidad

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.

#### Retrasos en la entrega

Debido a la urgencia y restricciones de tiempo dado la naturaleza de las actividades humanitarias de Consejo Noruego para Refugiados, el compromiso de entrega en las fechas definidas es obligatorio, debiendo el proveedor notificar a 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.

### 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 Lempiras hondureños LPS

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 extenderse previo acuerdo entre las partes integrantes y según lo dispuesto en las cláusulas correspondientes del acuerdo firmado entre ambas partes.

**Apéndices**

Apéndice A: Cuestionario a completar por el proveedor de servicios financieros.

Apéndice B: Declaración de normas éticas para todos los contratistas de suministros, servicios y obras

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

# Apéndice A:

# Cuestionario para proveedor de servicios financieros

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIOS FINANCIEROS PRESTADOS Y COBERTURA** | |
|
| **¿Qué servicios de transferencia de efectivo ofrecen? (tarjetas de débito, remesas, transferencias móviles, etc. Enliste todos los disponibles)** |  |
| **¿Cómo funciona el servicio?** |  |
| **¿Es posible tener varios usuarios para la misma cuenta?** |  |
| **¿Qué áreas geográficas cubren estos servicios que enlistó anteriormente?** |  |
| **¿Cuántos agentes, puntos de venta o sucursales tiene y dónde están ubicados?** |  |
| **¿Tienen sus agentes alguna formación/educación formal?** |  |
| **¿Cuál es la cobertura geográfica de todos sus servicios?** |  |
| **¿A qué tipo y a cuántos clientes llegan estos servicios?** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **COSTOS** | |
|
| **¿Cuáles son los costos asociados con los servicios de transferencia de efectivo (costos fijos, tarifas de transacción, otras tarifas, seguros, etc.)?** |  |
| **¿Serían diferentes estos costos si estos servicios se ofrecieran en áreas remotas o con problemas de seguridad?** |  |
| **¿Qué ahorro de costes por transacción ofrece para sumas mayores o un mayor número de destinatarios de pago?** |  |
| **¿Cuánto es el costo por tarjeta o medio de pago ofertado?** |  |
| **¿Cuánto es el costo por transferencia, desde su plataforma de pago hacia le beneficiario?** |  |
| **¿Cuántos retiros gratuitos por tarjeta/cuenta?** |  |
| **¿Cuál es el costo una vez superado los retiros gratuitos?** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **EXPERIENCIA Y CAPACIDAD** | |
|
| **¿Ha trabajado alguna vez en asociación con actores humanitarios o con el gobierno para ofrecer servicios de transferencia de efectivo a poblaciones afectadas o vulnerables? En caso afirmativo, describa su experiencia. (con quién, llegando a cuántos beneficiarios en qué período de tiempo, importes transferidos, volumen total de transacciones, etc.)** |  |
| **¿Cuál es su capacidad para ampliar los servicios de transferencia de efectivo a 4,000-6,000 en Honduras en un plazo de mínimo de 12 meses, primera transferencia al primer grupo de familias después de un mes desde el inicio del convenio?** |  |
| **¿Tiene suficiente liquidez para entregar dinero en efectivo a 4,000-6,000 beneficiarios dentro del plazo establecido mencionado anteriormente?** |  |
| **¿Qué factores podrían afectar a su liquidez y cómo podría superar el problema?** |  |
| **¿Se necesitaría algún tipo de apoyo (financiero, recursos humanos, hardware, etc.) para conseguirlo? Si es así, ¿qué tipo de apoyo?** |  |
| **¿Cuál es su capacidad para proporcionar apoyo técnico (línea directa, personal, etc.)?** |  |
| **¿Qué documentos (carnés de identidad) y habilidades (alfabetización, familiaridad con la tecnología) se necesitan de los clientes para permitir el desembolso de efectivo?** |  |
| **En caso de que se necesitara la identificación del beneficiario, pero el beneficiario no la posea, ¿cuál sería la solución?** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **REQUISITOS LEGALES Y SEGURIDAD** | |
|
| **¿Cuál es su situación legal financiera?** |  |
| **¿Cuáles son las leyes nacionales y las políticas gubernamentales que regulan los servicios de transferencia de efectivo para su empresa?** |  |
| **¿Cuáles son las leyes de protección de datos y las políticas gubernamentales a las que se atiene su empresa? ¿Cómo se garantiza, en la práctica, la protección de los datos?** |  |
| **¿Qué medidas de seguridad podría establecer para garantizar la seguridad de los clientes en zonas remotas?** |  |
| **¿Qué tipo identificación exige para poder entregar el efectivo a personas migrantes?** |  |
| **¿Qué alternativa de transferencia de efectivo ofrece, para personas irregulares en el País, es decir sin ningún tipo de identificación?** |  |

# Apéndice B:

**-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;

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

Y

1. 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:**

* 1. 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.
  2. 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.
  3. Se respetará la legislación y las normas ambientales nacionales e internacionales.
  4. 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:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Apéndice C:

# -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: