

**SOLICITUD DE PROPUESTA DE SERVICIOS
EL FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF)**

Desea invitarlo a presentar una propuesta para

SERVICIO AGENCIA PARA DONOR JOURNEY

[CLE-15/2020] 2da publicación

IMPORTANTE – INFORMACIÓN ESENCIAL

Las ofertas deberán ser enviadas por correo electrónico a:

Chilereclutamiento@unicef.org

La referencia CLE-15/2020 deberá estar indicada en el asunto en todos los correos electrónicos.

Las Propuestas deberán ser recibidas a más tardar a las **11:00 am. (hora de Santiago de Chile)** del día **6 de mayo de 2020**

IMPORTANTE: Las propuestas serán declaradas como **no válidas** si éstas son recibidas **después de la fecha y la hora estipulada.**

Esta es la republicación de un proceso iniciado en el mes de marzo. Las propuestas recibidas en la primera publicación serán válidas y no es necesario que sean enviadas nuevamente.

Toda solicitud de cualquier información adicional deberá ser dirigida por escrito a chilereclutamiento@unicef.org y de acuerdo con lo señalado en el punto 10 más adelante.

Debido al alto volumen de comunicaciones, UNICEF no emitirá confirmación en cuanto a la recepción de sus propuestas.

Es importante que lea todas las disposiciones de la Solicitud de Propuesta de Servicios, para asegurarse de comprender los requerimientos de UNICEF y así poder presentar una propuesta de acuerdo con dichos lineamientos. Por favor tome nota que si la propuesta no cumple con los requerimientos mencionados es posible que quede anulada.

Lista de Anexos

Anexo A – Términos y Condiciones Generales

Anexo B – Formulario de creación de vendor UNICEF

Esta solicitud de propuesta de servicios ha sido:
Preparada por: María del Pilar Rodríguez / Macarena Arangua

FORMULARIO DE PROPUESTA

ESTA PÁGINA / FORMULARIO DE PROPUESTA deberá ser completada, firmada y devuelta a UNICEF. La propuesta deberá ser preparada de acuerdo con las instrucciones que son parte de la presente Solicitud de Propuesta de Servicios.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO

Cualquier Contrato que se derive de la presente propuesta deberá incorporar:

- a) Las disposiciones importantes de los **Términos y Condiciones Generales Genéricos de UNICEF** para los Contratos Institucionales por Servicios.
- b) Cualquier Término y Condición Específico detallado en la presente Solicitud de Propuesta de Servicios.

INFORMACIÓN

Habiendo leído y comprendido la solicitud de propuesta CLE-15/2020 y habiendo aceptado los términos y las condiciones establecidas en la presente solicitud, el firmante ofrece en virtud del presente proveer los servicios especificados, por la(s) tarifa(s) cotizada(s) de acuerdo con cualquiera de las especificaciones establecidas y sujeto a los Términos y Condiciones establecidos.

Nombre & Cargo: _____

Compañía: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Dirección de Correo: _____

Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

Validez de la Oferta _____

(Debe ser mínimo 60 días)

NO INCLUIR DETALLES SOBRE EL VALOR DE LA PROPUESTA DE PRECIO EN ESTE FORMULARIO.

1. ANTECEDENTES

1.1 ANTECEDENTES ORGANIZACIONALES

UNICEF es la agencia de la Naciones Unidas que tiene el mandato de abogar por la protección de los derechos de la infancia, ayudar a satisfacer sus necesidades básicas y desarrollar sus oportunidades para que logren su pleno potencial. Guiada por la Convención de los Derechos del Niño, UNICEF procura establecer los derechos del niño como estándares internacionales de conductas hacia los niños. El rol de UNICEF es movilizar la voluntad política y los recursos materiales para ayudar a los países que aseguren “los niños ante todo”. UNICEF está comprometida en asegurar protección especial para los niños más desfavorecidos.

1.2 PROPÓSITO DE LA SOLICITUD DE PROPUESTA DE SERVICIOS

El propósito de esta Solicitud de Propuesta de Servicios es: SERVICIO DE AGENCIA PARA EL DESARROLLO DE UN DONOR JOURNEY (EXPERIENCIA DEL DONANTE)

Condiciones generales para la cotización

- Las tarifas deben ser cotizadas en pesos chilenos. Aquellas propuestas expresadas en UF o en otras monedas no serán consideradas.
- Especificar todos los impuestos relacionados con el servicio.
- Indicar condiciones de pago.
- Presentar desglose de todos los costos y cualquier otro costo relevante para la operación.
- La propuesta deberá estar firmada por el Representante Legal de la empresa.
- Contrato bianual con renovación sujeta a evaluación

2. DETALLE DEL SERVICIO A COTIZAR

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) promueve iniciativas que permitan proteger y velar por el mejor comienzo en la vida de todos los niños, niñas y adolescentes. UNICEF y sus aliados lideran las iniciativas mundiales para promover y defender los derechos de los niños en colaboración con gobiernos, organismos nacionales e internacionales y la sociedad civil, para proporcionar apoyo efectivo y medidas de supervivencia en todas las fases de la vida del niño: desde la atención prenatal durante el embarazo materno, la infancia y hasta la adolescencia.

UNICEF se esfuerza por garantizar la vigencia y cumplimiento de los derechos de todos los niños y niñas en todas las situaciones, incluso en las situaciones de emergencia humanitaria asegurando nutrición, agua, saneamiento e higiene y salud, entre otros, a todos los niños que lo necesiten.

UNICEF trabaja en Chile desde 1950 en diversas áreas destinadas a la promoción de los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes; sus principales programas en Chile están enfocados a promover la protección de sus derechos. En concreto, busca sensibilizar a los diferentes actores de la sociedad sobre las necesidades de la infancia en ámbitos como educación, primera infancia, violencia intrafamiliar, participación, infancia indígena, entre otros, identificando a aquellos niños que están impedidos de desarrollar todas sus capacidades, a través de investigaciones y estudios que ayuden a mejorar la situación de los más desfavorecidos.

Para llevar a cabo estos programas UNICEF en Chile se financia gracias a los aportes mensuales de sus miles de socios y socias. El compromiso de los socios es fundamental, pues permite dar continuidad al trabajo que UNICEF realiza permanentemente tanto en Chile como en el mundo, y responder rápidamente en situaciones de emergencia en el lugar que ésta se presente.

Por lo anterior, para poder generar un vínculo con nuestros socios y asegurar que esta relación entre ellos y UNICEF permanezca en el tiempo, necesitamos llevar a cabo una serie de acciones de fidelización que nos permitan entregarles contenido de valor para cada etapa en la que ellos se encuentren. La relación del socio con UNICEF desde su primer contacto, el proceso de captación, bienvenida, donación mensual, cancelación del donativo y hasta tiempo después de su baja como socio, la llamamos **Donor Journey o experiencia del donante**.

El Donor Journey comienza desde el momento en que una persona entra en contacto por primera vez con UNICEF y es uno de los pilares principales para la lograr la retención y fidelización de los socios de UNICEF ya que determina los momentos de contacto y comunicación que tendremos con cada uno de ellos en las diferentes fases de su vida como socio mensual.

Estos momentos de comunicación, se pueden dividir en dos grandes grupos, que en UNICEF se han catalogado como:

1. Línea Corta: se refiere a las instancias de comunicación que UNICEF tiene con los socios mensuales durante su primer año de aportes recurrentes.
2. Círculo: se refiere a las instancias de comunicación que UNICEF tiene con sus socios mensuales, después de su primer año de vinculación con aportes recurrentes.

Un punto muy importante en la comunicación entre UNICEF y sus socios es que ellos y los niños, sean el centro de ésta. Esto quiere decir que, el foco de la comunicación muestre cómo los aportes de los socios impactan en las vidas de los niños. UNICEF solamente debe ser el instrumento a través del cual los socios llegan a los niños que necesitan de su ayuda.

La línea corta y el círculo se deben organizar en una matriz de puntos de contacto que contiene cada momento del tiempo en que se quiere interactuar con el socio, qué emoción se le quiere transmitir/generar, cómo se la vamos a transmitir, el canal a través del cual se contactará, etc. Se adjunta matriz "línea y círculo".

Por lo anterior, la presente tiene por objeto cotizar el servicio de agencia para el donor journey o experiencia del donante.

Se solicita cotizar fee de agencia, costos de inversión en medios escogidos para la comunicación con los socios y cualquier otro costo relevante para llevar las acciones de comunicación propuestas.

El detalle de tareas a cargo del PROVEEDOR incluye:

- a. Presentar un concepto creativo de comunicación con el donante, a través de los puntos de contacto definidos.
- b. Implementar el concepto creativo propuesto, a través de acciones de comunicación periódicas con la base de socios, a través de diversos canales de comunicación, que aseguren el mayor alcance posible en la comunicación.

- c. Evaluar los resultados y cumplimiento de los KPIs de cada comunicación, mediante reportes en el formato y plazo establecido por UNICEF.
- d. Mantener la protección y custodia de los datos entregados por UNICEF y los datos bancarios otorgados por los donantes.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

- Fecha estimada de inicio: Junio de 2020

El contrato tendrá una duración de 24 meses, renovable hasta por 36 meses en función de desempeño.

4. REPORTES E INDICADORES DE GESTIÓN

UNICEF requiere la entrega de reportes de gestión customizados junto el análisis detallado de los resultados, para cada una de las comunicaciones realizadas con sus socios. Estos deben ser entregados en los plazos establecidos por UNICEF y se debe llevar un control diario, semanal y mensual de resultados por cada interacción. Es de suma importancia que el equipo de la agencia maneje y pueda responder por la veracidad de los reportes.

UNICEF requiere la factibilidad de acceso remoto para el monitoreo en tiempo real de las campañas y reporte operativo de las comunicaciones.

5. COTIZACIÓN

- a. La propuesta técnica debe incluir la siguiente información:
 - Presentar una propuesta creativa para el desarrollo de un donor journey (experiencia del donante)
 - Plan de implementación del donor journey y cronograma.
 - Metodología de implementación y estrategia para cumplir con los objetivos.
 - Propuesta de equipo de trabajo.
 - Cualquier otra información técnica que sea pertinente para la actual convocatoria.

- b. La propuesta económica debe incluir la siguiente información:
 - Definir una estructura de costos.
 - Estructura de pagos
 - Costo y tiempos de desarrollo asociado a las especificaciones técnicas requeridas (si los hubiere).
 - Tener una validez de 60 días hábiles después de la fecha de cierre de la convocatoria. No se considerarán propuestas con menor validez.
 - Incluir cualquier otro costo relevante para el desarrollo del donor journey.
 - Lo indicado en "Condiciones generales para la cotización"

6. FACTURACION Y PAGO

El proveedor deberá presentar según sea requerido y por e-mail (a los contactos previamente definidos por UNICEF) un archivo que indique los montos y detalle a facturar, para su aprobación, antes de la emisión de la factura correspondiente.

7. SEGURIDAD DE DATOS Y SOPORTE TÉCNICO

La propuesta técnica deberá incluir los siguientes aspectos de seguridad y soporte:

- Describir los principales mecanismos utilizados para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos, así como el método a utilizar para la transferencia de datos desde/hacia UNICEF.
- La información debe ser entregada en los formatos requeridos por UNICEF, para la integración con sus sistemas.

8. OTRAS CONDICIONES

Las empresas que deseen participar deberán presentar documentación sobre:

- Estar legalmente autorizado para operar y tener una licencia (si es requerido por la Ley) para realizar las tareas requeridas en el país.

Nombre de la empresa y, en caso de ser filial de una empresa internacional, nombre de ésta. Manteniendo los requisitos de trabajo, las empresas podrán presentar propuestas generales que mejoren las condiciones de compra de UNICEF, por ejemplo: escalas de descuento por importes globales de compra, donaciones de parte o totalidad de trabajos como parte de su trabajo en Responsabilidad Social Empresarial, etc.

9. CRONOGRAMA PROYECTADO

El cronograma del proceso de contratación es el siguiente:

- Inicio de la invitación a postular: 21/04/2020
- Recepción de preguntas: Hasta 27/04/2020
- Publicación de preguntas y respuestas: 30/04/2020
- Plazo final de entrega de propuestas: 06/05/2020

10. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES

PREGUNTAS Y RESPUESTAS.

Los proponentes pueden enviar consultas por correo electrónico hasta las 11:00 horas del 27 de abril de 2020.

A: chilereclutamiento@unicef.org

Título del correo: CLE-15/2020 Consulta

Solamente se responderán a consultas presentadas por escrito. Por favor tome nota que, si se considera que la pregunta es de común interés para todos los posibles proponentes, las respuestas serán compartidas con todos los invitados. La compilación de preguntas y respuestas será subida a la página de UNICEF Chile el día 30 de abril de 2020.

11 PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

11.1 Presentación de propuestas de manera electrónica.

Toda la documentación presentada electrónicamente debe indicar claramente el número de referencia de la Solicitud de Propuesta CLE-15/2020 en todos los documentos, a saber:

- el archivo (s) que compone el Formulario de Propuesta (en página 2),
- el / los archivo (s) que componen la Propuesta Técnica y
- el /los archivos (s) que componen la propuesta de precio.

Estos archivos se enumerarán en el Formulario de Propuesta.

Todos los documentos de licitación electrónica deben enviarse en ESPAÑOL y en formato MS Office (Word, Excel) o PDF Adobe Acrobat.

La referencia CLE-15/2020 y el nombre del proponente deben aparecer en el nombre de archivo de todos los documentos de licitación electrónicos enviados. Por ejemplo:

- CLE-15/2020 -PROPONENTE-FormularioPropuesta.pdf

Los proponentes deben asegurarse de que los archivos enviados como parte de sus propuestas estén libres de virus, no estén dañados, tengan el formato especificado y sean legibles. El incumplimiento de estos requisitos invalidará sus propuestas y evitará que UNICEF acepte la propuesta.

El Formulario de Propuesta debe estar firmado por el representante debidamente autorizado de la institución que lo envía.

Las propuestas recibidas de cualquier otra manera serán INVALIDADAS. Tenga en cuenta que los envíos pueden enviarse en lotes que no excedan la cuota de tamaño de correo electrónico de UNICEF de cinco (5) megabytes.

Propuesta Económica

Carta dirigida a Unicef, indicando la referencia CLE-15/2020.

- Los valores indicados en la propuesta deben incluir el IVA.

12. CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PROCESO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación establecido y los pasos para finalizar esta licitación son:

- Requerimientos obligatorios* de la Solicitud de Propuesta de Servicios UNICEF evaluará solamente las Propuestas que cumplan con el envío de los siguientes requerimientos fundamentales:
 - Formulario de Propuesta.
 - Propuesta técnica.
 - Propuesta económica
- Evaluación Técnica*: Las propuestas que pasen el puntaje técnico mínimo de pase continuarán en la evaluación Comercial.
- Evaluación Comercial*: Según criterios de ponderación y puntaje inversamente proporcional.
- Recomendación*: Estará basada en la mejor combinación de puntaje por concepto técnico y precio.
- Adjudicación final y contrato*. Basado en las nominaciones verificadas, las negociaciones de contrato serán iniciadas con el proponente exitoso.

12.1 PLANTILLA DE EVALUACIÓN GENERAL

Cada Propuesta será evaluada contra una asignación ponderada de 65% para las propuestas técnicas y 35% para la propuesta económica. El máximo total de puntos que se puede obtener es 100.

| Propuesta Técnica | Propuesta Económica |
|-------------------|---------------------|
| 65 puntos | 35 puntos |

El equipo de evaluación de UNICEF seleccionará la propuesta que sea de alta calidad, clara y cumpla con los requerimientos establecidos y ofrezca la mejor combinación de puntaje por concepto técnico y de tarifas.

12.2 EVALUACIÓN TÉCNICA

| Evaluación técnica | Puntaje máximo |
|---|------------------|
| Compleitud de la oferta. | 5 |
| Concordancia entre TDR y propuesta presentada. | 30 |
| Plan de trabajo propuesto y aproximación a la implementación de las tareas según los TDR. | 20 |
| Estrategias de implementación, monitoreo y evaluación, mecanismos de control de gestión. | 10 |
| Máximo total evaluación técnica | 65 puntos |

12.3 EVALUACIÓN ECONÓMICA

La tarifa más baja recibirá el puntaje máximo asignado por concepto de propuesta comercial (35 puntos) y las siguientes un puntaje inversamente proporcional.

12.4 PROCESO DE VERIFICACIÓN

Es de esperar que, durante la evaluación, UNICEF solicite aclaraciones de los Proponentes. UNICEF no revelará ni discutirá las Propuestas excepto con el Proponente que preparó la Propuesta. Para asegurar equidad ante los Proponentes, el criterio de evaluación técnica establecido será la base para la evaluación; sin embargo, se prevé que la evaluación final podría contener conclusiones que se deriven no solamente de la tabla.

13 NORMAS REGULATORIAS

13.1 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Toda información que el Proponente considere ser de carácter privado y confidencial deberá estar claramente demarcada incluyendo las palabras “privado y confidencial” en el margen izquierdo, al lado de la parte relevante del texto. El equipo de evaluación de UNICEF tratará tal información según corresponda.

13.2 DERECHOS DE UNICEF

UNICEF se reserva el derecho de aceptar cualquier Propuesta, en su totalidad y parcialmente, o, rechazar cualquier o todas las propuestas. UNICEF se reserva el derecho a anular cualquier Propuesta recibida de un Proponente quien, de acuerdo con la opinión de UNICEF, no ha tenido un desempeño adecuado o apropiado o no ha cumplido con un contrato a tiempo previamente, o cualquier Propuesta recibida de un Proponente quien, en la opinión de UNICEF, no se encuentra en una situación apropiada para cumplir con el contrato por ser adjudicado como resultado de la presente acción de adquisición. No se podrá hacer responsable a UNICEF por ningún costo incurrido por el Proponente en relación con la presente RFPS. El Proponente está de acuerdo en estar obligado por la decisión de UNICEF si su Propuesta cumple con los requerimientos expresados en la presente RFPS. Sin limitar la generalidad de los derechos establecidos previamente, UNICEF expresamente se reserva el derecho a, y al presentar su Propuesta, el Proponente expresamente acepta el derecho de UNICEF a:

- Contactar cualquiera o todas las referencias mencionadas por el(los) Proponente(s);
- Solicitar información adicional suplementaria o de apoyo (del (de los) Proponente(s));
- Coordinar entrevistas con cualquier, algunos o con todos los Proponentes, individual o colectivamente

- Rechazar cualquier o todas las Propuestas;
- Aceptar cualquier Propuesta en su totalidad o parcialmente;
- Negociar con el Proponente o los Proponentes que haya o que hayan, según sea el caso, obtenido la mejor calificación / clasificación en la evaluación de las Propuestas;

Al presentar una Propuesta, el Proponente está de acuerdo en aceptar la decisión de UNICEF en cuanto a si la Propuesta cumple con los requisitos establecidos en la presente RFPS.

13.3 PROPIEDAD DE UNICEF

La presente Solicitud de Propuesta de Servicios RFPS, junto con las respuestas a la misma, deberá ser considerada propiedad de UNICEF y las Propuestas no serán devueltas a los Proponentes.

13.4 VALIDEZ

Las propuestas presentadas deben ser válidas por un mínimo de 60 días y deben estar firmadas por un representante autorizado de la empresa. Se pide a los licitantes que indiquen el período de validez de su propuesta en el Formulario de Propuesta. UNICEF también podría solicitar una prórroga de la validez de la propuesta.

13.5 TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRACTUALES GENERALES

Se adjuntan los Términos y Condiciones Generales Genéricos de UNICEF para los Contratos Institucionales por Servicios (Anexo A). Las disposiciones relevantes de estos Términos y Condiciones Generales Genéricos, junto con cualquier Término y Condiciones Especiales, serán parte integral de cualquier contrato que resulte de la presente licitación.

13.6 PLENO DERECHO A USAR

El proponente garantiza que no ha celebrado y no celebrará acuerdo o pacto alguno que restrinja o contenga a UNICEF o a cualquier socio de implementación el derecho de usar, disponer de o de otra manera, lidiar con cualquiera de los productos que son objetos de la presente RFPS.

13.7 CONDICIONES DE PAGO

Los pagos se efectuarán únicamente cuando UNICEF acepte el trabajo realizado a satisfacción de UNICEF de conformidad con los hitos establecido en el contrato. Las condiciones de pago son Netas 30 días, después de la recepción de la factura y la aceptación del trabajo. El pago se efectuará por transferencia bancaria en la moneda del contrato.

13.8 ERROR EN LAS PROPUESTAS

Se espera que los Proponentes examinen todos los cronogramas y todas las instrucciones relacionadas con el trabajo o con la Propuesta. Lo contrario será bajo el propio riesgo del Proponente.

13.9 RETIRO

Si el proponente quisiera modificar o retirar una propuesta ya presentada, podrá hacerlo antes de la fecha y hora de cierre. Todas las modificaciones a las Propuestas o el posible retiro de las Propuestas deberán ser enviados a la misma dirección señalada anteriormente.

Las Propuestas podrán ser retiradas en cualquier momento durante el período abierto de la RFPS, pero no es posible retirar la Propuesta final presentada después de la fecha y hora de cierre de la recepción de las RFPS. La negligencia por parte del Proponente no le confiere el derecho al retiro de la Propuesta después de haber sido abierta.