

## SOLICITUD DE PROPUESTA DE SERVICIOS

### EL FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF)

Desea invitarlo a presentar una propuesta para

#### SERVICIO CONTACT CENTER UNICEF

**[CLE-58/2020]**

#### IMPORTANTE – INFORMACIÓN ESENCIAL

Las ofertas deberán ser enviadas por correo electrónico a:

[Chilereclutamiento@unicef.org](mailto:Chilereclutamiento@unicef.org)

La referencia CLE-58/2020 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 **30 de septiembre de 2020**

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

**Toda solicitud de cualquier información adicional** deberá ser dirigida por escrito a [chilereclutamiento@unicef.org](mailto:chilereclutamiento@unicef.org) y de acuerdo a lo señalado en el punto 2.1 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 a 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:

Autorizada por:

## 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-58/2020 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.

Documentos adjuntos:

## **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 CONTACT CENTER UNICEF

#### **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 el cálculo de impuestos.
- Indicar condiciones de pago.
- Presentar desglose de todos los costos 100% variables en número de cuotas de donación mensual y cualquier otro costo relevante para la operación.
- El análisis de costos deberá ser diferenciado entre un servicio In Company (en las instalaciones de UNICEF) y el servicio externo (en las instalaciones del contact center).
- La propuesta deberá estar firmada por el Representante Legal de la empresa.
- Contrato anual con renovación sujeta a evaluación

## **2. DETALLE DEL SERVICIO A COTIZAR**

En UNICEF, promovemos los derechos y el bienestar de todos los niños, niñas y adolescentes en todo lo que hacemos. Junto a nuestros aliados, trabajamos en 190 países y territorios para transformar este compromiso en acciones prácticas que beneficien a todos los niños, centrando especialmente nuestros esfuerzos en llegar a los más vulnerables y excluidos. Para obtener más información sobre UNICEF Chile y nuestra labor visite: <http://www.unicef.cl>

Para financiar nuestros proyectos, necesitamos fondos los cuales provienen mayoritariamente de los aportes de nuestros socios. Por lo anterior, su mantención, fidelización y atención es fundamental para lograr su compromiso a lo largo del tiempo, así como sumarlos a nuestra causa.

Con el fin de llevar a cabo esta tarea, en UNICEF necesitamos un call center en nuestras oficinas cuya principal función es la atención a la base de socios en todas sus dimensiones (aumentar el monto de la donación, recuperar donaciones

fallidas, aportes especiales, saludos de cumpleaños, actualización de datos, resolución de dudas, reactivación de socios, etc.), así como la captación de nuevos socios.

Además, requerimos flexibilidad para contar con posiciones externas, en las instalaciones del proveedor, en caso de que el tamaño de la campaña o de la base de datos así lo requiera.

Por la anterior, la presente licitación tiene por objeto cotizar los siguientes servicios:

- 1) Servicio de call center en las oficinas de UNICEF; para desarrollar campañas como: incremento de donación, bienvenida, atención a socios, campañas de emergencias, aportes extraordinarios (one off), captación de nuevos socios (modalidad inbound y outbound), referidos, reactivaciones de socios, poblamiento de datos, conversión de leads, entre otras.
- 2) Servicio de call center en las instalaciones del proveedor (para campañas específicas operando fuera de la oficina de UNICEF); para desarrollar campañas como: incremento de donación, bienvenida, atención a socios, campañas de emergencias, aportes extraordinarios (one off), captación de nuevos socios (modalidad inbound y outbound), referidos, reactivaciones de socios, poblamiento de datos, conversión de leads, entre otras.
- 3) Para los puntos 1) y 2) se solicita cotizar infraestructura, servicio telefónico, supervisión, análisis de calidad, recursos humanos, reportes necesarios para desarrollar las campañas mencionadas, desarrollo tecnológico necesario y cualquier costo relevante para la operación. El pago a cada operador debe estar construido por un pago fijo, más otra parte del pago que sea variable de acuerdo con los resultados; es necesario que UNICEF tenga poder de decisión sobre una parte del pago variable del pago a los operadores, de acuerdo con resultados y bajo unos parámetros previamente establecidos.

El detalle de tareas a cargo del PROVEEDOR incluye:

- a. La selección, capacitación, reemplazo y entrenamiento de los recursos humanos.
- b. La supervisión exclusiva y permanente del desempeño de cada operador/a.
- c. La supervisión exclusiva y permanente del desempeño del supervisor/a.
- d. La supervisión exclusiva y permanente respecto del desempeño de cada campaña, reportando y haciéndose responsable de las metas de ésta.
- e. Seguimiento telefónico de aquellos contactos que así lo requieran, para cumplimentar todos los datos necesarios que permitan hacer efectiva la donación.
- f. Retroalimentación junto con UNICEF al equipo de call center respecto de metas, alcances y desempeño, entre otros.
- g. Monitoreo de calidad del servicio entregado a UNICEF, en función de pautas y procesos definidos en conjunto, con estructura de personal de calidad provista por el proveedor.
- h. La entrega periódica de las bases de datos, con la totalidad de los datos trabajados y sus resultados, en el formato requerido por UNICEF.
- i. Entrega de los reportes acordados con UNICEF, en tiempo y forma, junto con el análisis detallado de los resultados.

- j. Disponibilidad y estabilidad permanente de tecnología telefónica y plataformas informáticas, según condiciones acordadas con UNICEF.
- k. Factibilidad técnica de integrar el software de administración de bases de datos de UNICEF, con la plataforma de tecnología telefónica y, eventualmente, con un CRM (de propiedad del proveedor o de UNICEF).
- l. Grabación, almacenamiento y administración de las llamadas tanto entrantes como salientes.
- m. Plataforma tecnológica que permita la validación en el ingreso de datos por parte del operador/supervisor, con el objetivo de aportar a la mejora continua de la calidad de los datos de las bases de datos de UNICEF.
- n. El proveedor debe incluir un plan de contingencia en caso de que las operaciones y el servicio contratado sea interrumpido por algún tipo de emergencia ya sea desastre natural, revuelta social, de salud, etc.
- o. Velar por la existencia de un buen clima laboral en los equipos de personal que trabajen en las campañas de UNICEF. En este clima laboral deben primar los valores fundamentales de la cultura de UNICEF: atención, respeto, integridad, confianza y rendición de cuentas.

### **3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO**

- Fecha estimada de inicio: diciembre 2020
- Fecha estimada de finalización: diciembre 2023
- Días y horas de trabajo: lunes a viernes (horario a definir)
- Cantidad de operadores/as (call center interno): 2 agentes, sujeto a ampliación del equipo según crecimiento de la bb.dd de socios de UNICEF.
- Cantidad de operadores/as (call center externo): Sujeto a tamaño de la base de datos y la campaña

### **4. REPORTES E INDICADORES DE GESTIÓN**

UNICEF requiere la entrega de reportes de gestión, personalizados, junto al análisis detallado de los resultados, para cada una de sus campañas. Estos deben ser entregados periódicamente. En principio, diaria, semanal y mensualmente y al término de cada campaña.

Algunos ejemplos de reportes son: reportes de contactación sobre la base recorrida, reporte de efectividad sobre contactación (según metas de negocio asociadas a cada campaña), reporte de desempeño de agentes, reporte de desempeño por horas trabajadas, reporte de resultados (según metas de negocio y desempeño telefónico), reportes cualitativos sobre la gestión de las llamadas (pauta de calidad y reportes asociados), etc.

Favor detallar si el proveedor cuenta con reportes disponibles a nivel de gestión y supervisión.

## 5. OTRAS CONSIDERACIONES

- Respecto de los estándares en materia de recursos humanos, el proveedor deberá contar con la certificación ISO 30400 relativa a esta materia. En caso de que no tengan la certificación se otorgará un plazo, a convenir entre las partes, para certificarse.
- UNICEF como mandante, tendrá la facultad para revisar todos los contratos y anexos de contrato sostenidos entre el proveedor y sus operadores. Además de revisar el cumplimiento de obligaciones legales, pago de remuneraciones (liquidaciones), etc.
- Durante el desarrollo de las campañas y en caso de que los resultados no sean satisfactorios, UNICEF se reserva el derecho de suspender la campaña o de negociar con el proveedor un ajuste sobre lo acordado.
- La contratación, reemplazo, supervisión y análisis de calidad de los operadores/as es responsabilidad del proveedor, pero UNICEF se reserva el derecho de cambiar a los agentes y subir o bajar el número de éstos por campaña, si así fuese necesario.
- UNICEF podrá en cada momento elegir cambiar el número de personas requeridas para el servicio. También solicitar el cambio de operadores y supervisor en cada momento, si así lo considera. Se deben especificar los plazos para estos cambios.
- UNICEF se reserva el derecho de rechazar todas las ofertas presentadas.

## 6. COTIZACIÓN

### a. La propuesta técnica debe incluir la siguiente información:

- Metodología: Estrategia para cumplir con los objetivos y las responsabilidades descritos para las acciones descritas.
- Plan de implementación propuesto y cronograma.
- Perfil del proveedor, incluyendo la creación, experiencia, lista de clientes, etc. Indicar si se ha tenido experiencia previa con organizaciones sin ánimo de lucro, que campañas se han realizado y de qué volumen de operación.
- Propuesta de equipo de trabajo, perfiles del personal que se vincularán a la campaña, incluyendo supervisores y responsables con experiencia y capacidad.
- Plan de capacitación desarrollo del personal, en caso de que lo tengan.
- Back Up para los operadores/as. Se debe especificar cuánto tiempo se demoran en ejecutar los reemplazos.
- Modelo de comunicación entre UNICEF, el proveedor y los equipos de call center (en instalaciones de UNICEF y del proveedor).
- Metodología y funcionamiento del sistema de resolución de requerimientos ante problemas o consultas de UNICEF hacia el proveedor (aspectos técnicos, recursos humanos u otros).
- Propuesta de horario de trabajo y tiempos de implementación para la acción (carta gantt: tiempos, contrapartes responsables, roles y responsabilidades de las contrapartes responsables, etc.).
- Indicar el nivel de flexibilidad que la empresa tiene para adaptar su capacidad operacional a nuevos requerimientos de UNICEF, ya sea para campañas permanentes o para campañas puntuales (de 1 mes, 3 meses, etc.).
- Cualquier otra información técnica que sea pertinente para la actual convocatoria.
- Entregar especificaciones técnicas del software y herramientas informáticas con las que propone trabajar el proveedor, detallando ventajas, alcances, limitaciones, etc. Si cuentan con manual del sistema, favor incluirlo.
- Además, incorporar lo referido en los puntos 4, 5, 7, 8, 11 y 13

b. La propuesta económica debe incluir la siguiente información:

- Definir cronograma de pagos fijos y variables. Especificar características y forma de cálculo del costo variable de acuerdo con los resultados obtenidos.
- Estructura de pagos de los operadores/as (fijo + variable + bono, etc.).
- Costo por posición de operador interno (en UNICEF). Este valor debe incluir todos los costos asociados, incluyendo los costos legales o cualquier otro costo relevante.
- Costo por posición operador en call center externo (en instalaciones del proveedor). Este valor debe incluir todos los costos asociados, incluyendo los costos legales o cualquier otro costo relevante.
- Costo y tiempos de desarrollo informático asociado a las especificaciones técnicas requeridas (si los hubiere).
- Expresar los valores en pesos chilenos, en concepto de honorario bruto en caso de persona natural e incluyendo IVA en caso de persona jurídica.
- Las horas por facturar corresponden con las horas efectivamente trabajadas. Cotizar desglosando la cantidad de jornadas a trabajar, cantidad de operadores/as, horarios de operadores/as, etc. (no se contemplan ausencias, licencias, etc.).
- En caso de que se perciban aumentos por leyes que disponga el Estado, se solicitará la documentación pertinente para que UNICEF reevalúe los costos previamente estipulados.
- Tener una validez de 60 días hábiles después de la fecha de cierre de la convocatoria. No se considerarán propuestas con menor validez.
- Además, incorporar lo referido en “condiciones generales para la cotización”

## **7. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

- Indicar tipo de contratación que se establecerá con las/los operadores.
- Indicar modalidad de pago elegida por la empresa (ej.: por horas, quincenal, mensual).
- Antes del inicio de la campaña, el proveedor deberá enviar una copia del contrato entre el proveedor y los operadores y la constancia del alta.
- Indicar modalidades y tiempos de reemplazos por enfermedad, mal desempeño, renuncias, días de examen, etc. (back up).
- El proveedor es responsable de la alta motivación y rendimiento del personal.
- Con el objetivo de optimizar el rendimiento de la campaña, independientemente de la antigüedad del operador, se evaluará su rendimiento considerando, en acuerdo con el proveedor, la cantidad de semanas como curva mínima de aprendizaje, afianzamiento y coaching.
- Si transcurrido este plazo, los operadores/as no alcanzan los resultados esperados, UNICEF se reserva el derecho de solicitar su desvinculación de la campaña.
- Mensualmente, con la presentación de cada factura el proveedor contratado deberá entregar:
  - a. Copia de la totalidad de recibos de sueldo del personal asignado a las campañas de UNICEF.
  - b. Copia de pago de aportes y cargas sociales correspondientes.
  - c. Pago variable desglosado de acuerdo con resultados, por cada operador.

UNICEF se reserva el derecho de requerir la presentación de esta documentación y materiales, como requisito para la emisión de los respectivos pagos.

## **8. CAPACITACIÓN, MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL**

El proveedor es responsable de mantener una alta motivación y rendimiento del personal asignado para UNICEF. Además, es responsable de asegurar un clima de respeto, integridad, confianza, atención y rendición de cuentas entre las personas que trabajen dentro de las campañas de UNICEF.

El contenido y principios básicos de la capacitación sobre producto y aspectos de la organización serán brindados por UNICEF, quien entregará la orientación y compartirá su experiencia como apoyo a la metodología del proveedor. Será este último quien coordinará y supervisará la adecuada entrega de este conocimiento en función de los requerimientos de los operadores y el supervisor.

Las capacitaciones sobre técnicas de telemarketing, ventas, negociación, calidad, manejo de objeciones y otros aspectos relacionados con la metodología estarán a cargo del proveedor quien coordinará y supervisará la adecuada entrega de este conocimiento en función de los requerimientos de los operadores y el supervisor.

Se debe compartir con UNICEF, en la propuesta técnica, el plan de capacitación y desarrollo del personal, en caso de que lo tengan desarrollado.

Se debe especificar el plan de capacitación del área técnica respecto del manejo del software y sus actualizaciones.

## **9. PENALIDADES**

UNICEF ha desarrollado un sistema de penalidades por incumplimientos de los acuerdos y servicios ofrecidos. Este documento se le entregará al proveedor y debe ser aceptado de mutuo acuerdo.

## **10. CUESTIONES OPERATIVAS**

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

## **11. SEGURIDAD DE DATOS Y SOPORTE TÉCNICO**

- 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.
- Describir las características principales de los sistemas utilizados (sistema de gestión, motor de base de datos, sistema de reportes, posibilidad de acceso remoto a los reportes, marca y modelo de la central telefónica, etc.)
- UNICEF requerirá las grabaciones del 100% de las conversaciones realizadas. Detallar el formato, periodicidad y layout de la información a entregar. Debe tenerse en cuenta una propuesta de codificación para los archivos de las llamadas que permita una ágil identificación de las mismas.
- Indicar los plazos y características requeridas para activar una base de datos a sus plataformas (desde la entrega de parte de UNICEF hasta que los operadores pueden operar con ella).
- Área de sistemas/IT: Indicar si la empresa cuenta con personal que brinde soporte de sistemas/IT in-house y qué cantidad de personal tiene asignado a dicha tarea. En caso de no contar con personal que trabaje en el lugar, describir de qué forma la empresa brinda respuesta a cuestiones ligadas a esta área.



- Sistemas: Indicar si el sistema a utilizar es una solución ad hoc o un producto cerrado, en este caso nombrar cual. Además, mencionar si el sistema permite incorporar validaciones (y si es que requieren desarrollo informático, especificarlo), especialmente sobre los medios de pago, corroborando el rango, la longitud y el dígito verificador de las tarjetas de crédito, entre otros.
- La información debe ser entregada en los formatos requeridos por UNICEF, para la integración con sus sistemas.

## **12. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Todas las personas implicadas en la campaña deberán firmar un contrato de confidencialidad suministrado por UNICEF. El proveedor no utilizará bases de datos y/o la información proporcionada por UNICEF para ningún propósito que no sea para el que fue suministrada.

## **13. 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.
- Referencia de campañas en curso. El proveedor deberá presentar cartera de clientes y recomendaciones.
- 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.

## **14. CRONOGRAMA PROYECTADO**

El cronograma del proceso de contratación es el siguiente:

- Inicio de la invitación a postular: 01/09/2020
- Recepción de preguntas hasta el 22/09/2020
- Publicación de preguntas y respuestas: 29/09/2020
- Plazo final de entrega de propuestas: 30/09/2020 hasta las 11:00 AM
- Adjudicación y firma de contrato: A definir.
- Inicio del Servicio: A definir.

## **15. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES**

### **PREGUNTAS Y RESPUESTAS.**

#### **A. Consultas**

Los proponentes pueden enviar consultas por correo electrónico hasta las 11:00 horas del 22 de septiembre de 2020

A: [chilereclutamiento@unicef.org](mailto:chilereclutamiento@unicef.org)

Título del correo: CLE-58/2020 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 29 de septiembre de 2020.

## **15.1 PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS**

### **Presentación de propuestas de manera electrónica.**

Toda la documentación presentada electrónicamente debe indicar claramente el número de referencia de la Solicitud de Propuesta CLE-58/2020 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 Económica (de precio), que debe ser enviada en un archivo separado a la propuesta técnica.

Estos archivos se deben enumerar 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-58/2020 y el nombre del proponente deben aparecer en el nombre de archivo de todos los documentos de licitación electrónicos enviados. Por ejemplo:

- CLE-58/2020 -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.

### **B. Propuesta Económica**

Debe ser un archivo separado a la propuesta técnica, dentro del mismo email, indicando la referencia CLE-58/2020.

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

## 16. CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

### PROCESO DE EVALUACIÓN

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

- (a) 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
- (b) Evaluación Técnica: Las propuestas que pasen el puntaje técnico mínimo de pase continuarán en la evaluación Comercial.
- (c) Evaluación Comercial: Según criterios de ponderación y puntaje inversamente proporcional.
- (d) Recomendación: Estará basada en la mejor combinación de puntaje por concepto técnico y precio.
- (e) Adjudicación final y contrato. Basado en las nominaciones verificadas, las negociaciones de contrato serán iniciadas con el proponente exitoso.

### 16.1 PLANTILLA DE EVALUACIÓN GENERAL

Cada Propuesta será evaluada con un puntaje total de **60 puntos** para las propuestas técnicas y **40 puntos** para la propuesta económica. El máximo total de puntos que se puede obtener es 100.

Propuesta Técnica	Propuesta Económica
<b>60 puntos</b>	<b>40 puntos</b>

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. Cabe destacar que, solo aquellas propuestas técnicas que tengan un total igual o superior a 42 puntos pasarán a evaluación económica. Las propuestas que no cumplan con este puntaje mínimo de aprobación no serán evaluadas económicamente.

### 16.2 EVALUACIÓN TÉCNICA

Pauta de evaluación	Puntaje
Aspectos generales de la propuesta.	5
Concordancia de la propuesta presentada a los requerimientos solicitados.	15
Experiencia y resultados en proyectos similares.	10
Metodología y plan de trabajo propuesto.	15
Capacidad técnica de monitoreo solicitado por UNICEF.	15
Puntaje total	60

### **16.3 EVALUACIÓN ECONÓMICA**

La tarifa más baja recibirá el puntaje máximo asignado por concepto de propuesta comercial (40 puntos) y las siguientes un puntaje inversamente proporcional.

### **16.4 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.

## **17. NORMAS REGULATORIAS**

### **17.1 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.

### **17.2 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 a 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.

### **17.3 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.

### **17.4 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.

### **17.5 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.

### **17.6 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.

### **17.7 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.

### **17.8 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.

### **17.9 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.