

## SOLICITUD DE PROPUESTA DE SERVICIOS

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

Desea invitarlo a presentar una propuesta para

#### SERVICIO AGENCIA DIGITAL

**CLE-79/2020**

#### **IMPORTANTE – INFORMACIÓN ESENCIAL**

Las ofertas deberán ser enviadas por correo electrónico a:

chilereclutamiento@unicef.org

La referencia CLE-79/2020 deberá estar indicada en el asunto en todos los correos electrónicos.

Las propuestas deberán ser recibidas a más tardar a las **23:59. (hora de Santiago de Chile)** del día **6 de noviembre 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 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 a 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 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-79/2020 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 DIGITAL para realizar la creación, desarrollo, implementación, gestión, monitoreo y optimización de las estrategias de Comunicación Digital con un claro enfoque hacia el alcance de metas definidas por UNICEF.

#### **Condiciones generales para la cotización**

- Las tarifas deben ser cotizadas en pesos chilenos y deben incluir IVA. Aquellas propuestas expresadas en UF o en otras monedas no serán consideradas.
- Indicar condiciones de pago.
- Especificar todos los impuestos relacionados con el servicio.
- La propuesta deberá estar firmada por el representante legal de la empresa.
- Contrato anual con renovación sujeta a evaluación a 3 años.

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

UNICEF trabaja en 190 países y territorios, promoviendo los derechos y el bienestar de todos los niños, niñas y adolescentes, generando acciones prácticas que beneficien a todos los niños, centrándose en los más vulnerables y excluidos. Para obtener más información sobre UNICEF Chile, visite: <http://www.unicef.cl>.

Para llevar a cabo su trabajo por los niños, 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.

Las Redes Sociales de UNICEF son de suma importancia para la comunicación, difusión y contribución al cambio que propone el organismo internacional. A través de éstas, se dan a conocer los principales los lineamientos programáticos, comunicacionales y de recaudación de fondos de UNICEF.

UNICEF Chile cuenta actualmente con las siguientes cuentas en Redes Sociales:

- Facebook (UNICEF Chile): 183.541 seguidores/70.768 fans.
- Twitter (@Unicefchile): 26.600 seguidores.
- Instagram (@unicef\_chile): 12.300 seguidores.
- Youtube (UnicefChile) 2.980 suscriptores.
- LinkedIn (UNICEF Chile) 5.084 seguidores

## **Servicios requeridos:**

### **Servicio 1: Estrategia Digital**

- Elaborar estrategia digital 2021 para cada una de las redes sociales de UNICEF.
- Elaborar estrategia de relanzamiento de las redes Youtube y LinkedIn.
- Desarrollar un protocolo para manejo de crisis comunicacionales y/o emergencias en redes sociales (desastre natural, conflicto de diversas índoles, entre otros).
- Monitorear desempeño de las publicaciones de UNICEF en sus diferentes redes sociales.
- Monitorear temas, actores y tendencias de interés para UNICEF en redes sociales.
- Identificar de oportunidades innovadoras y creativas para UNICEF en redes sociales.

### **Servicio 2: Generación de contenido**

- Desarrollar contenidos sobre las principales líneas programáticas del Plan de Trabajo de UNICEF.
- Crear piezas digitales (gráficas, gif, videos, etc.) adecuadas en formato y contenido a las diferentes redes sociales.
- Generar y adaptar las piezas digitales de campañas globales y/o regionales de UNICEF (edición de contenido, traducción, copyright y formato para la ejecución local de la campaña).
- Dar cobertura digital para las redes sociales de eventos, reuniones, lanzamientos, visitas, entre otros, con fotografías, transmisiones online en vivo y videos cuando se requiera.
- Elaborar reporte mensual de desempeño de las redes sociales, identificando indicadores específicos para cada una de ellas.

### **Servicio 3: Sitio web**

- Desarrollar estrategia de SEO para el sitio web de UNICEF.
- Elaborar reporte mensual de desempeño del sitio web (visitas, impresiones, lecturas, entre otros).
- Monitorear estrategia de SEO y proponer mejoras en forma permanente.
- Evaluar desempeño de los diferentes contenidos publicados en el sitio de la web y su generación de

flujo desde las redes sociales.

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

La Agencia Digital deberá facilitar la asignación de a lo menos un/a Ejecutivo/a encargado de la cuenta, a quién se le podrá contactar en forma permanente.

La Agencia deberá contar con un servicio y flexibilidad 24/7 ante crisis comunicacionales, como también ante emergencias (desastres naturales, guerras, etc.) para la adaptación, creación de piezas y contenidos según el tipo de urgencias para las diferentes plataformas comunicacionales existentes.

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

La Agencia Digital deberá entregar:

- Propuesta de pauta semanal de contenidos y piezas para publicar en las diferentes redes sociales de UNICEF.
- Reporte de medición mensual de los principales indicadores de desempeño de las redes sociales (FB, IG, TW y YT), que incluya un análisis, propuestas de mejora y optimización del trabajo realizado.
- Reporte mensual de los principales indicadores del sitio web, que incluya análisis de las acciones realizadas y propuestas de mejora.
- Reportes específicos de las campañas realizadas.
- Reportes semestrales del desempeño de las redes sociales, que incluya análisis del trabajo realizado y propuesta de optimización de la estrategia anual.
- Reporte Google Analytics, visitas, impresiones, lecturas.

### **5. COTIZACIÓN**

a. La propuesta técnica debe incluir la siguiente información:

- Metodología de trabajo de la Agencia Digital.
- Propuesta de plan de trabajo y cronograma.
- Perfil de la Agencia Digital: trayectoria, organigrama, credenciales, premios, clientes, entre otros.
- Propuesta de equipo de trabajo, señalando los perfiles del personal que se vinculará a la cuenta de UNICEF.
- Definición de interlocutores específicos entre UNICEF y la Agencia Digital.
- Metodología para la resolución de requerimientos ante problemas o consultas de UNICEF hacia la Agencia Digital (reportes y performance de campaña, inversión en medios digitales, recursos humanos u otros).

- Propuesta de horario de trabajo y tiempos de implementación para las campañas (propuesta creativa, piezas a desarrollar, carta gantt: tiempos, contrapartes responsables, roles y responsabilidades de las contrapartes responsables, etc.).
- Indicar el nivel de flexibilidad que la Agencia Digital tiene para adaptar su capacidad operacional a nuevos requerimientos de UNICEF.
- Cualquier otra información técnica que sea pertinente para la actual convocatoria.

b. La propuesta económica debe incluir la siguiente información:

- La propuesta de esta licitación tendrá una validez de 60 días hábiles después de la fecha de cierre de la convocatoria. No se considerarán propuestas con menor validez.
- Los valores deben incluir IVA y cualquier otro impuesto, y deben ser expresados en pesos chilenos.
- Costo y tiempos de desarrollo asociado a las especificaciones técnicas requeridas.

## **6. FACTURACIÓN Y PAGO**

El proveedor deberá presentar mensualmente o según sea requerido 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.

## **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.

## **8. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

UNICEF y el proveedor deberán acordar y declarar cualquier información personal, comercial o financiera relacionada con los socios/as como confidencial. Del mismo modo, el proveedor debe expresamente convenir, reconocer y aceptar que no podrá utilizar directa o indirectamente, ni revelar la mencionada información para fines distintos a los expresados en el contrato, salvo que exista una autorización al efecto por escrito.

El proveedor y el personal vinculado a éste deberán firmar la declaración de compromiso de confidencialidad y no divulgación, que será proporcionada por UNICEF.

## **9. 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 la misma. 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.

Duración del contrato: El contrato tendrá una duración de 12 meses, renovable hasta por 36 meses en función de desempeño.

## **10. CRONOGRAMA PROYECTADO**

El cronograma del proceso de contratación es el siguiente:

- Inicio de la invitación a postular: **22 de octubre 2020.**
- Recepción de preguntas hasta: **30 de octubre 2020.**
- Plazo para responder preguntas hasta **3 de noviembre de 2020.**
- Plazo final de entrega de propuestas: **hasta el 6 de noviembre de 2020, a las 23:59 PM**
- Adjudicación y firma de contrato: **diciembre de 2020.**
- Inicio del Servicio: **2 de enero 2021**

## **11. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES**

### **PREGUNTAS Y RESPUESTAS.**

#### **A. Consultas**

Los proponentes pueden enviar consultas por correo electrónico **hasta las 23:59 horas del 30 de octubre de 2020.**

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

Título del correo: CLE-79/2020 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 **3 de noviembre de 2020.**



## **12. 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-79/2020 en todos los documentos, a saber:

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

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-79/2020 y el nombre del proponente deben aparecer en el nombre de archivo de todos los documentos de licitación electrónicos enviados. Por ejemplo:

- CLE-79/2020 -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**

Carta dirigida a UNICEF, indicando la referencia CLE-79/2020.

Los valores indicados en la propuesta económica deben incluir el IVA y cualquier otro impuesto pertinente, expresados en pesos chilenos.

## **13. 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 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.

### 13.1 PLANTILLA DE EVALUACIÓN GENERAL

Cada Propuesta será evaluada contra una asignación ponderada de 70% para las propuestas técnicas y 30% para la propuesta económica. El máximo total de puntos que se puede obtener es 100.

Cada propuesta será evaluada con un puntaje máximo de 100 puntos, contra la asignación ponderada siguiente:

CRITERIO	ASPECTOS A EVALUAR	PORCENTAJE
Propuesta Económica	Propuesta económica	30%
Propuesta Técnica	Capacidad técnica y profesional Metodología de trabajo Experiencia y trayectoria Certificaciones y credenciales	70%
		100%

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.

## 13.2 EVALUACIÓN TÉCNICA

Pauta de Evaluación Técnica	Puntaje
Concordancia de la propuesta presentada a los requerimientos solicitados.	15 %
Experiencia, clientes y resultados en proyectos similares.	15 %
Metodología y plan de trabajo propuesto.	20 %
Capacidad técnica y profesional de monitoreo	20 %
	70 %

## 13.3 EVALUACIÓN ECONÓMICA

La tarifa más baja recibirá el puntaje máximo asignado por concepto de propuesta comercial (30 puntos).

## 13.4 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.

## 14 NORMAS REGULATORIAS

### 14.1 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.

### 14.2 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.

#### **14.3 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.

#### **14.4 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.

#### **14.5 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.

#### **14.6 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.

#### **14.7 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.

#### **14.8 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.

#### **14.9 RETIRO DE PROPUESTAS**

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.