

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

Consultoría especializada para diagnóstico de protocolos de seguridad en el manejo de información de tarjetas de crédito y débito, según la norma PCI DSS y procesos de cobranza de donaciones individuales

CLE-05/2021

IMPORTANTE – INFORMACIÓN ESENCIAL

Las postulaciones deberán ser enviadas por correo electrónico a:

chilereclutamiento@unicef.org

La referencia **CLE 05/2021** deberá estar indicada en el asunto en todos los correos electrónicos.

Las postulaciones deberán ser recibidas a más tardar a las **23:59 hrs. (hora de Santiago de Chile)** del día **15/02/2021**

IMPORTANTE: Las postulaciones 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

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

Es importante que lea todas las disposiciones de este documento, para asegurarse de comprender los requerimientos de UNICEF y así poder presentar una postulación de acuerdo con dichos lineamientos.

LISTA DE ANEXOS

Anexo II – Condiciones Generales para los Servicios de Consultores y Contratistas Individuales

1. Propósito de la solicitud de propuesta de servicios.

Realizar un diagnóstico de la seguridad en el manejo de información de tarjetas de crédito y débito que UNICEF Chile tiene todos sus procesos tanto internos como externos (proveedores, plataformas de cobranza, almacenamiento, protección, sistemas de seguridad y transferencia de datos.

Asesoría en la implementación de controles, protocolos y procedimientos de cara a alinear la operación de recaudación al marco de las guías PCI DSS, y respetando las directrices de seguridad de UNICEF.

Objetivo

- Identificar la brecha que existe entre la operación de recaudación y administración de datos de donantes individuales con los requerimientos exigidos por el estándar PCI DSS.
- Definir un plan de acción en base a las recomendaciones de seguridad en el almacenamiento, transferencia y proceso de información correspondiente a la operación de donantes individuales.
- Tener una guía de auditoría que permita verificar el nivel de cumplimiento de la operación de recaudación frente a la norma PCI DSS.
- Fortalecer al equipo de PFP área de recaudación de fondos, agencias y proveedores, en los requerimientos del estándar PCI DSS y los procedimientos, protocolos y controles definidos para dar cumplimiento.

Contexto

UNICEF Chile, en su calidad de organismo de cooperación internacional, cuenta con un programa cuyo objetivo general es el de acompañar los esfuerzos nacionales orientados a fomentar el cumplimiento universal de los derechos de niñas, niños, adolescentes y mujeres, a fin de que los indicadores sociales continúen mejorando en el país.

Para la implementación del programa de cooperación, se requiere lograr su financiamiento, parte del cual debe lograrse a través de la recaudación de fondos de individuos que se comprometen a apoyar la labor de UNICEF Chile a través de un aporte económico por medio de su tarjeta de crédito o débito.

La operación de recaudación de fondos incluye distintas actividades, tales como:

- Adquisición de nuevos donantes, mediante agencias y call centers en diferentes canales, como: Telemarketing, Digital, Face-to-Face, DRTV, retención y campañas de maximización de donantes individuales
- Retención de donantes actuales, maximizando su valor.
- Cobros y reintentos de cobro ejecutados periódicamente.

Estos procesos de recaudación involucran el almacenamiento, tratamiento y transferencia de datos de los donantes de UNICEF.

Con el fin de dar cumplimiento a las recomendaciones de PCI compliance así como minimizar posibles riesgos de seguridad todo el entorno (procesos, personas, hardware, software, equipos y dispositivos de red y de almacenamiento físico y/o lógico) a través del que se procesan, transmiten o almacenan datos financieros debe estar alineado con los controles que establece la norma.

La consultoría debe tener en cuenta durante la elaboración del trabajo asignado las sugerencias y normativas emitidas por la sede de UNICEF relacionadas al tema.

2. Actividades específicas para completar para el alcance de los objetivos

- Entregar el marco documental de los controles requeridos para el cumplimiento de la PCI DSS.
- Realizar un diagnóstico inicial y especificar los riesgos actuales que nos vemos enfrentados
- Implementar una metodología para gestión de riesgos en seguridad de la información.
- Realizar un escaneo de vulnerabilidades, dentro del alcance definido, e identificar aquellas que se presenten en la infraestructura tecnológica de la organización.
- Realizar auditoría de los procesos definidos en el alcance.
- Elaborar un plan de acción para el cumplimiento de las no conformidades y documentar en un manual de seguridad de la información las acciones a aplicar en la operación de donaciones individuales.
- Asesorar la implementación de controles establecidos en la fase previa, del plan de tratamiento de riesgos y realizar el soporte a las actividades necesarias para alcanzar el cumplimiento de los requisitos del estándar PCI DSS.
- Capacitar y brindar asistencia técnica a cada agencia, proveedor y miembro del equipo de recaudación de UNICEF Chile en torno a la gestión, operatividad y seguridad en el manejo de datos de donantes y los objetivos de control y vigilancia asociados a los mismos.

3. Alcance

El servicio requerido de consultoría abarcará el almacenamiento, transferencia y procesamiento de datos de tarjetas de crédito y débito de donantes, en los procesos de:

- Adquisición de donantes
- Retención de donantes
- Cobros mensuales a socios
- Custodia y almacenamiento de datos de donantes en CRM DPO

4. Productos a entregar

- P1: Documento de contexto y alcance para PCI compliance

- P2: Análisis de gestión de riesgos en seguridad de la información y metodología de gestión de riesgos en seguridad de la información.
- P3: Plan de acción para el tratamiento de riesgos en la operación de recaudación, documentación de procedimientos, estándares y protocolo que den cumplimiento al estándar, según el alcance definido.
- P4: SAQ (Self-Assessment Questionnaire), donde se documentará el grado de cumplimiento del estándar PCI DSS.
- P5: Informe final que documente las actividades de capacitación y sensibilización a las agencias y proveedores sobre los procedimientos y controles que fueron definidos y transmitidos al equipo de UNICEF Chile. Entrega de un repositorio documental, determinado y suministrado por UNICEF Chile para la gestión de la documentación.

5. INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Productos de calidad (responder en forma consistente y directa a las necesidades planteadas por el/la supervisor del contrato).

- Informe mensual de horas ejecutadas
- Entregables terminados

6. CRONOGRAMA DE ENTREGABLES

Producto	Plazo de entrega
P1	1 mes calendario El documento requiere sesiones de trabajo conjunto para su definición.
P2	1 mes calendario El documento requiere sesiones de trabajo conjunto para su definición.
P3	2 a 3 meses calendario El documento requiere sesiones de trabajo conjunto para su definición. El plazo varía dependiendo de los controles que se decida implementar. El entregable no incluye la implementación de ningún control, sólo su documentación.
P4	2 meses calendario El documento requiere sesiones de trabajo conjunto para su definición.

	El documento puede ser construido en paralelo a los entregables P2 y P3.
P5	1 mes calendario

7. Modo de entrega de los productos

Los productos deberán ser enviados al supervisor del contrato por mail en formato PDF en las fechas previamente acordadas.

8. Duración del contrato

La duración del contrato será de aproximadamente de 5 meses desde la fecha de la firma del contrato.

9. Supervisión

Los servicios prestados serán supervisados por la Asociada de Inteligencia en conjunto con el gerente de recaudación de fondos, los que darán la aprobación al informe de gestión mensual entregado por el/la consultor.

10. Responsabilidades

UNICEF será responsable de:

- Establecer las coordinaciones con él/la consultora para conocer los avances de la consultoría, independiente de los informes.
- Facilitar el acceso a la información disponible para el mejor desarrollo de la consultoría.
- Gestionar las comunicaciones y contactos necesarios para el desarrollo de la consultoría.
- Proveer asistencia para orientar a él o la consultora respecto de los procesos que debe llevar adelante.

El/la consultor(a) será responsable de:

- Realizar las actividades necesarias de acuerdo con las responsabilidades asignadas y coordinar su trabajo de forma consistente a los resultados esperados. Dentro de los servicios de esta consultoría se contemplan viajes dentro del país, y cuya coordinación deberá ser coordinada en conjunto con Unicef.

11. Instrucciones a los(as) postulantes

11.1 Envío de postulaciones

Presentación de postulaciones de manera electrónica.

Toda la documentación presentada electrónicamente debe indicar claramente el número de referencia de la Solicitud de postulación CLE-05/2021 y el nombre del postulante, bajo el siguiente formato de ejemplo:

Correo electrónico.

Asunto: **CLE-05/2021 NOMBRE DEL POSTULANTE**

Archivos adjuntos: **CLE-05/2021 CV/ NOMBRE DEL POSTULANTE**

Archivos adjuntos: **CLE-05/2021 PROPUESTA ECONOMICA**

Todos los documentos deben enviarse en **ESPAÑOL** y en formato PDF Adobe Acrobat.

Los/las postulantes deben asegurarse de que los archivos enviados como parte de sus postulaciones estén libres de virus, no estén dañados, tengan el formato especificado y sean legibles. El incumplimiento de estos requisitos invalidará sus postulaciones.

Las postulaciones 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.

11.2 Preguntas y respuestas

Consultas

Los/las postulantes podrán enviar las consultas por correo electrónico hasta el 5 de febrero de 2021 hasta las 12:00 horas A: chilereclutamiento@unicef.org Título del correo: **CLE-05/2021 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 pueden ser compartidas con todos los/las postulantes en la página web de Unicef.

Presentación de Antecedentes

Currículum Vitae actualizado con carta de presentación incluyendo referencias, datos de contactos de estas y propuesta económica correspondiente a los servicios a prestar.

Propuesta Económica

La propuesta económica debe incluir lo siguiente:

- a) Carta dirigida a UNICEF, indicando monto total de la propuesta en pesos chilenos, incluyendo IVA.
- C) Las tarifas de las propuestas deben ser expresadas en pesos chilenos (CLP).

12. Perfil del consultor y experiencia requerida:

a) Formación académica

Formación profesional en ingeniería, calidad, administración o áreas afines, preferiblemente con posgrado en áreas de calidad, con conocimientos en manejo de datos y cobranza, gerencia de proyectos y en sistemas de gestión de seguridad de la información ISO 27001 y PCI DSS.

b) Experiencia laboral

El consultor deberá contar con una experiencia comprobable de mínimo 3 en la ejecución de proyectos de auditorías, supervisiones operativas o implementaciones de tecnología sobre seguridad de la información.

13. Cronograma proyectado

El cronograma del proceso de contratación es el siguiente:

- Inicio de la invitación a postular: 18 de enero de 2021
- Recepción de preguntas: Hasta el 29 de enero de 2021
- Fecha de respuestas: Hasta el 11 de febrero de 2021
- Cierre de convocatoria: 15 de febrero de 2021
- Revisión de las postulaciones y entrevistas: 22 al 26 de febrero 2021
- Adjudicación y firma del contrato: marzo de 2021

14. Otros

a. Información confidencial

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

b. Derechos de UNICEF

UNICEF se reserva el derecho de aceptar todas y cada una de las postulaciones o rechazar en su totalidad. UNICEF se reserva el derecho a anular cualquier postulación recibida de un postulante quien, de acuerdo con la opinión de UNICEF, no haya tenido un desempeño adecuado o apropiado o no haya cumplido con un contrato a tiempo previamente, o cualquier postulación recibida que, en la opinión de UNICEF, el postulante no se encuentre en una situación apropiada para cumplir con los términos de referencia adjuntos a esta propuesta.

No se hará responsable a UNICEF por ningún costo incurrido por el postulante en relación con la presente oferta laboral. UNICEF expresamente se reserva el derecho de llevar a cabo las siguientes acciones luego de recibidas las postulaciones:

- Contactar cualquiera o todas las referencias mencionadas por (el/los) postulante(s);
- Solicitar información adicional suplementaria o de apoyo (del/de los) postulantes(s));
- Coordinar entrevistas con cualquier, algunos o con todos los postulantes, individual o colectivamente.
- Rechazar cualquier o todas las postulaciones;
- Aceptar cualquier postulación en su totalidad o parcialmente;
- Negociar con el postulante o los postulantes que haya o que hayan, según sea el caso, obtenido la mejor calificación en la evaluación de las postulaciones;
- Adjudicar contratos a la cantidad de postulantes que, en la opinión de UNICEF, sea requerido para lograr los objetivos generales de la presente invitación a postular.

c. Propiedad de UNICEF

La presente invitación a postular, junto con las respuestas a la misma, deberá ser considerada propiedad de UNICEF.

d. Términos y condiciones contractuales generales

Se adjuntan los Términos y Condiciones Generales Genéricos de UNICEF para los Contratos Individuales (Anexo II). 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 esta invitación a postular.

e. Pleno derecho a usar

El postulante 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 invitación a postular.

f. Condiciones de pago

Pago contra entrega de informe de gestión mensual y a satisfacción del supervisor de UNICEF. Para recibir el pago será necesario la entrega de boleta de honorarios y/o factura de acuerdo con la normativa vigente de Chile o del país donde se emita el documento. Las condiciones de pago son Netas a 30 días, después de la aceptación del trabajo y la recepción de la factura. El pago se efectuará por transferencia bancaria en la moneda del contrato.

Para asegurar equidad ante los postulantes, el criterio de evaluación 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.

15. Criterio de evaluación de la postulación

a. Proceso de evaluación

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

Requerimientos obligatorios de la Solicitud de propuesta. UNICEF evaluará solamente los CVs de los postulantes que cumplan con los requerimientos establecidos. Los postulantes que se consideren que no cumplen con todos los requerimientos obligatorios no serán considerados.

b. Proceso de verificación

Es de esperar que, durante la evaluación, que UNICEF pueda verificar la veracidad de las referencias que el postulante indique durante el proceso de selección.

c. Criterios de selección

Criterio	Puntos	Observaciones
Propuesta técnica	35	La propuesta técnica será valorada por un comité. Se requiere que incluya como mínimo: - Explicación clara de cómo se realizará el diagnóstico. - Cantidad de horas a invertir en el desarrollo de cada producto (puede incluir holgura). - Lista de las normas que se tendrán como marco de referencia. - Validación de su conocimiento del proceso.
Experiencia	25	Candidatos con menos de 2 años de experiencia serán descalificados.
Costo	40	La propuesta técnica debe cumplir con los requisitos mínimos establecidos para que se proceda a evaluar la parte económica.
Total	100	

El equipo de evaluación de UNICEF seleccionará el CV que cumpla con los requerimientos mínimos establecidos.

d. Criterio de aprobación

Los postulantes con un puntaje igual o superior a 70 puntos ponderado se considerarán aprobadas para pasar al proceso de entrevistas y futura selección.