

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

Invita a postular a la consultoría para apoyo en tareas operativas de Telemarketing y DRTV.

CLE 23/2021

### IMPORTANTE – INFORMACIÓN ESENCIAL

Las postulaciones deberán ser enviadas por correo electrónico a:

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

La referencia **CLE-23/2021** 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 **14/03/2021**.

**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](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 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

#### 1.1 PROPÓSITO DE LA SOLICITUD DE PROPUESTA DE SERVICIOS

##### Objetivo

Bajo la supervisión del asistente de telemarketing, deberá asistir al área de recaudación de fondos en la operación de adquisición de nuevos donantes, a través del canal telemarketing y DRTV, enfocándose principalmente en el apoyo y gestión de las diferentes tareas para el desarrollo de las campañas, desarrollo de reportería, capacitaciones a equipos de agentes y apoyo en distintas tareas administrativas del equipo, entre otros.

#### 1.2 PRINCIPALES TAREAS Y RESPONSABILIDADES

##### Monitoreo y análisis de escuchas.

El consultor será responsable de monitorear la calidad de las llamadas a través de escuchas semanales, que deberá entregar en formato de reporte al equipo de adquisición, según variables y métricas definidas

por el asistente de telemarketing. Deberá identificar oportunidades de mejora en el equipo de teleoperadores y proponer planes de acción cualitativos al asistente de Telemarketing y DRTV.

- **Capacitaciones al equipo.**

El consultor será el encargado de hacer las capacitaciones al equipo de teleoperadores, según requerimientos del equipo de adquisición. Deberá preparar el material de presentación, junto con los scripts o brief de las llamadas, según campaña.

- **Carga de Tarjetas e ingreso de donantes en plataformas internas.**

El consultor se encargará de la carga de tarjetas en las plataformas internas de UNICEF de manera diaria. Semanalmente, deberá entregar un reporte de cargas al asistente y a la agencia de Contact Center externa para la gestión de rechazos.

- **Apoyo en gestión de campaña DRTV.**

Deberá apoyar todo el proceso del desarrollo, monitoreo y resultados de las piezas audiovisuales, entry data, monitoreo de exhibiciones en canales de TV, gestionar reuniones, apoyar la facturación mensual a los distintos proveedores y preocuparse que todos las herramientas para control y monitoreo de los resultados en las diferentes canales estén actualizados y con información fidedigna, además de todos los temas administrativos propios de la campaña.

En telemarketing deberá hacer escuchas exclusivas de la campaña de manera semanal, deberá preparar reportes de desempeño de la campaña y por operador, entry data. Además, deberá apoyar en la capacitación de los equipos de manera recurrente durante la campaña y deberá actualizar el material de manera mensual para garantizar la entrega de información correcta a los agentes.

- **Control y monitoreo de los agentes y la relación con la agencia de contact-center.**

El consultor estará a cargo del control de los agentes, de sus métricas individuales y deberá, junto con el análisis cualitativo a través de las escuchas, presentar al asistente de Telemarketing las oportunidades de mejora que identifique mensualmente, junto con planes de acción a llevar a cabo para mejorar el desempeño de uno o varios agentes.

- **Apoyo en la operación diaria al encargado del área.**

Apoyar en la gestión de la operación al asistente de Telemarketing en cualquier tema operativo necesario, como ayuda en reportería, entry data, análisis cuantitativo y cualitativo, control de operadores y del contact center, coordinación de reuniones y encuentros entre proveedores y UNICEF, etc.

### **1.3 PRODUCTOS PARA ELABORAR EN LA CONSULTORÍA**

#### **Productos:**

El/la consultor/a seleccionada deberá tomar acciones y entregar un informe mensual acreditando las tareas realizadas en el mes, según los requerimientos y tareas asignadas. Este informe deberá incluir un listado de las tareas y gestiones realizadas o en proceso de realización, junto con los principales resultados obtenidos.

## Indicadores:

- Se entrega el producto en tiempo y forma.
- Se detalla cada tarea asignada en el mes y el nivel de cumplimiento.
- Se analiza cada una de las tareas y el efecto que tuvo su gestión.

### - Modo de entrega de los productos:

Los productos deberán ser enviados al supervisor del contrato por mail en formato PDF, con copia al Asociado de Marketing del equipo de Recaudación de Fondos.

## 1.4 DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de aproximadamente de 1 año desde la fecha de la firma del contrato.

## 1.5 SUPERVISIÓN

Los servicios prestados serán supervisados por el asistente de telemarketing, que dará la aprobación al informe de gestión mensual entregado por el/la consultor(a).

## 1.6 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 consultora será responsable de:

- Realizar las actividades necesarias de acuerdo con las responsabilidades asignadas y coordinar su trabajo de forma consistente a los resultados esperados.

## INSTRUCCIONES A LOS POSTULANTES

### 2.1 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-23/2021** y el nombre del postulante, bajo el siguiente formato de ejemplo:

Correo: **CLE-23/2021 NOMBRE DEL POSTULANTE**

Asunto: **CLE-23/2021 NOMBRE DEL POSTULANTE**

Archivos adjuntos: **CLE-23/2021 CV/ NOMBRE DEL POSTULANTE**

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

Los postulantes 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.

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.

## 2.2 PREGUNTAS Y RESPUESTAS

- Consultas

Los postulantes podrán enviar las consultas por correo electrónico desde 01 de marzo del 2021 hasta las 12:00 horas del 05 de marzo del 2021 A: [chilereclutamiento@unicef.org](mailto:chilereclutamiento@unicef.org) Título del correo: **CLE-23/2021 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 postulantes en la página web de Unicef.

- Presentación de Antecedentes

Curriculum Vitae actualizado con carta de presentación incluyendo referencias y datos de contactos de estas.

- Propuesta económica

**La propuesta económica debe incluir lo siguiente:**

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

- Perfil del consultor

El/la consultora debe ser preferentemente un profesional de áreas asociadas al marketing, publicidad, comunicación, administración, recaudación de fondos. Con experiencia demostrable en las mismas detalladas anteriormente de al menos un año.

## 2.3 CRONOGRAMA PROYECTADO

El cronograma del proceso de contratación es el siguiente:

- Inicio de la invitación a postular: 01 de marzo de 2021
- Recepción de preguntas: 01 de marzo de 2021 hasta el 05 de marzo de 2021
- Publicación de respuestas: 10 de marzo 2021

- Cierre de convocatoria: 14 de marzo de 2021
- Revisión de las postulaciones: 15 de marzo al 18 de marzo de 2021
- Entrevistas: 22 de marzo de 2021
- Adjudicación y firma del contrato: abril 2021

## **2.4 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.

## **2.5 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 podrá hacer 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, individualmente 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.

## **2.6 PROPIEDAD DE UNICEF**

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

## **2.7 TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRACTUALES GENERALES**

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

## **2.8 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.

## **2.9 CONDICIONES DE PAGO**

Pago contra entrega de producto 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.

Los pagos se acreditarán en la cuenta del consultor y/o contratista aproximadamente 15 días después de entregada la boleta y/o factura a UNICEF.

### **PENALIDADES POR MAL DESEMPEÑO:**

El pago de honorarios al consultor y/o contratista de acuerdo con este contrato, incluidas las cuotas o pagos periódicos (si los hubiera), está sujeto al desempeño cabal y completo de sus funciones en virtud del presente contrato para tal pago a entera satisfacción de UNICEF.

## **CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LA POSTULACIÓN**

### **3.1 PROCESO DE EVALUACIÓN**

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.

### **3.2 PROCESO DE VERIFICACIÓN**

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

### **3.3 PLANTILLA DE EVALUACIÓN GENERAL**

Cada CV será evaluado con un puntaje en una escala de 1 a 100, contra asignaciones ponderadas tal como se muestra en el cuadro.

### **3.4 EVALUACIÓN DEL CV**

<b>CRITERIO</b>	<b>PONDERACIONES</b>
<b>CURRICULUM</b>	

Profesional de formación técnica y/o universitaria: preferentemente educación superior vinculada al área marketing, ventas, publicidad, administración, recaudación de fondos o área relacionada a estas últimas.	25	100
Profesional con experiencia de al menos 2 años en áreas de marketing, publicidad, comercial, ventas o área de recaudación de fondos.	35	
Profesional con experiencia en análisis de datos, generación de reportería interna y con demostrables habilidades comunicacionales. Habilidades y conocimientos en Microsoft Excel es necesario.	40	
<b>Total</b>		<b>100</b>

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

### 3.5 CRITERIO DE APROBACIÓN

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