

SOLICITUD DE PROPUESTA DE SERVICIOS

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

Desea invitarlo a presentar una propuesta para acuerdo de largo plazo

AGENCIA DE CONTACT CENTER EXTERNO/INTERNO PARA SERVICIO ADQUISICION

[CLE-24/2021]

IMPORTANTE – INFORMACIÓN ESENCIAL

Las ofertas deberán ser enviadas por correo electrónico a:

Chilereclutamiento@unicef.org

La referencia CLE-24/2021 deberá estar indicada en el asunto en todos los correos electrónicos.

Las Propuestas deberán ser recibidas a más tardar a las **12:00 pm. (hora de Santiago de Chile)** del día **28 de marzo de 2021**.

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

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 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-24/2021 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.

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, centrandose 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>

1.2 PROPÓSITO DE LA SOLICITUD DE PROPUESTA DE SERVICIOS

Estamos invitando a proveedores de servicios calificados a hacer una oferta firme para el establecimiento de un Acuerdo a Largo Plazo para Servicios (LTA) (3 años) con agencias de CONTACT CENTER EXTERNO O INTERNO para la captación de nuevos socios/as para UNICEF Chile.

Los principios de un LTA son:

- a) UNICEF no estará obligado a solicitar una cantidad mínima de servicios al titular de este LTA;
- b) UNICEF no será responsable de ningún costo en caso de que no se realice ninguna compra de servicios según este LTA.
- c) Este arreglo no es exclusivo, y UNICEF tendrá derecho a adquirir los mismos servicios o servicios similares de otros contratistas, según lo estime conveniente.

2. DETALLE DEL SERVICIO A COTIZAR

Con el fin de llevar a cabo los proyectos que UNICEF realiza en Chile y el mundo es necesario el desarrollo de una estrategia de recaudación que contemple: campañas de captación y fidelización de socios, inbound, outbound, y cualquier otra campaña que UNICEF considere necesaria, adecuándose a los requerimientos específicos para cada una de éstas, asignando los recursos humanos adecuados y la tecnología necesaria que permita un desarrollo eficiente y eficaz de todos los procesos involucrados en la comunicación y ciclo de vida de los donantes de UNICEF. En este sentido los servicios a cotizar son los siguientes:

- a) Servicio de Contact Center en las instalaciones del proveedor para campañas específicas tales como: generación y conversión de leads a través de plataformas digitales, captación de nuevos socios con bases de

datos propias o entregadas por UNICEF, poblamiento de datos, reactivaciones de socios, incremento de donación, recepción de llamadas inbound, campañas de emergencias, referidos, campañas de DRTV, captación a través de ventas cruzadas con empresas, entre otras.

- b) Servicio de Contact Center en las oficinas de UNICEF para campañas específicas tales como: conversión de leads, captación de nuevos socios con bases de datos propias o entregadas por UNICEF, poblamiento de datos, reactivaciones de socios, incremento de donación, recepción de llamadas inbound, campañas de emergencias, campañas de DRTV, captación a través de ventas cruzadas con empresas, entre otras.
- c) Se solicita cotizar infraestructura, servicio telefónico, supervisión, análisis de calidad, recursos humanos, reportería adecuada a las necesidades de UNICEF, desarrollo tecnológico necesario, entre otros. Es importante que la cotización incluya cualquier costo relevante para la operación.

El detalle de tareas a cargo del PROVEEDOR incluye:

- a. Realizar la selección, capacitación, reemplazo y entrenamiento del equipo de teleoperadores.
- b. Asignar un supervisor exclusivo para la ejecución y control de la campaña de UNICEF.
- c. Orientar la gestión del supervisor y teleoperadores hacia las metas planificadas junto a UNICEF.
- d. Evaluar los resultados y cumplimiento de las metas mediante reportes de gestión por base de datos y campaña en el formato y plazo establecido por UNICEF.
- e. Coordinar la visita de un ejecutivo a los prospectos (futuros socios) en todo el país para obtener la firma de los mandatos bancarios para la autorización del cargo recurrente de donación en la cuenta corriente. Para las donaciones a través de tarjeta de crédito, no es necesario la visita del ejecutivo.
- f. Optimizar el uso de las bases de datos entregadas por UNICEF, gestionando el manejo de objeciones y reducir al máximo el número de registros no contactados.
- g. Brindar acceso a UNICEF de todas las plataformas de seguimiento telefónico y datos.
- h. Reportar sobre monitoreo y evaluación de la gestión realizada por teleoperadores en función de la pauta de calidad acordada con UNICEF.
- i. Mantener un registro de grabaciones de todas las llamadas, tanto entrantes como salientes y garantizar el acceso a UNICEF.
- j. Garantizar disponibilidad y estabilidad permanente de tecnología telefónica y plataformas informáticas, según condiciones acordadas con UNICEF.
- k. Asegurar la compatibilidad entre el software para la administración de bases de datos de UNICEF y la plataforma tecnológica del contact center para el intercambio de datos
- l. Implementar proceso automático que valide el ingreso de datos por parte del operador/supervisor, con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de las bases de datos de UNICEF.
- m. Mantener la protección y custodia de los datos entregados por UNICEF y los datos bancarios otorgados por los donantes.
- n. Para la generación, conversión y nurturing de leads:
 - 1. Maximizar la pauta publicitaria en canales y medios digitales. En caso de que UNICEF Chile no tenga una cuenta o convenio con algún medio recomendado por la agencia, esta última podrá

- realizar la compra de éste representando a UNICEF Chile en las negociaciones, o bien, deberá brindar el soporte necesario para la creación de la cuenta, previa aprobación de UNICEF Chile.
2. Ajustar y optimizar el plan de medios de las distintas campañas en la medida que sea necesario para mejorar resultados.
 3. Administrar las cuentas de perfil anunciante en las distintas plataformas, tales como Google Ads y Facebook Business Manager.
 4. Desarrollar específicamente una estrategia de generación de leads, incluyendo formatos de leads, campañas de tráfico a un formulario con intercambio de valor y nuevas propuestas para consecución de éstos.
 5. Desarrollo de un modelo de scoring de leads, con propuestas de listas dinámicas y sus respectivos workflows para la propuesta de lead nurturing. Se deben incluir canales o medios propios.
 6. Optimización de procesos para minimizar leads repetidos, erróneos, enfocado hacia un lead de calidad.
 7. Presentación reportes mensuales con el rendimiento de cada campañas y medios utilizados, analizando aspectos a destacar y a mejorar de la performance de piezas creativas.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

- Fecha estimada de inicio: Abril 2021
- Días y horas de trabajo: a definir según la campaña.
- Cantidad de operadores/as: a definir según la campaña.

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 bases de datos entregadas y por campaña. Estos deben ser entregados en los plazos establecidos por UNICEF y se debe llevar un control diario, semanal y mensual de resultados por cada teleoperador, base de datos y campaña. Es de suma importancia que el equipo del contact center (supervisor y equipo directivo) manejen y puedan 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 los ejecutivos (duración de llamadas, llamadas atendidas, perdidas, colgadas, ejecutivos disponibles, etc.)

5. OTRAS CONSIDERACIONES

- 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 podrá solicitar el cambio de los ejecutivos y de supervisor si así fuese necesario, y subir o bajar el número de posiciones de acuerdo con sus necesidades. Se deben especificar en la cotización los plazos para estos cambios.
- UNICEF se reserva el derecho de rechazar todas las ofertas presentadas.

- UNICEF solo paga por socio efectivamente cobrado.
- El proveedor podrá presentar propuesta por todos o algunos de los servicios requeridos en esta licitación.

6. FACTURACION 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. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

UNICEF y el proveedor deberán acordar y declarar que 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.

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.
- 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.

9. CRONOGRAMA PROYECTADO

El cronograma del proceso de contratación es el siguiente:

- Inicio de la invitación a postular: 10 de marzo 2021
- Recepción de preguntas hasta el 17 de marzo 2021
- Publicación de preguntas y respuestas: 23 de marzo 2021
- Plazo final de entrega de propuestas: 28 de marzo 2021 hasta las 12:00 pm
- Adjudicación, firma de contrato e inicio del servicio: A definir.

10. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES

PREGUNTAS Y RESPUESTAS.

Los proponentes pueden enviar consultas por correo electrónico hasta las 23:59 horas del **17 de marzo de 2021 a las 23:59 horas.**

A: chilereclutamiento@unicef.org
Título del correo: RFPS-CLE-24/2021 Consulta

Solamente se responderán a consultas presentadas al mail indicado.

RESPUESTA A LA SOLICITUD DE PROPUESTA DE SERVICIOS (RFPS)

Las propuestas completas, deben ser enviadas al correo electrónico **chilereclutamiento@unicef.org** a más tardar a las **23:59 horas** (hora de Santiago de Chile) del día **28 de marzo de 2021**. Por favor, tomar en consideración que las propuestas técnica y económica deben ser presentadas en documentos separados.

A. Requerimientos formales de la presentación

Se deberán cumplir con los siguientes requerimientos formales de presentación:

Las propuestas deben ser presentadas en **archivos separados y rotulados Propuesta técnica y Propuesta económica.**

Toda la documentación presentada electrónicamente debe indicar claramente el número de referencia de la Solicitud de Propuesta CLE-24/2021 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 las propuestas económicas relativas a cada servicio.

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-24/2021 y el nombre del proponente deben aparecer en el nombre de archivo de todos los documentos de licitación electrónicos enviados. Por ejemplo:

- CLE-24/2021 -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. Criterio obligatorio

Todo criterio que sea obligatorio (por ejemplo; “debe” / “tiene que” / “deberá” / tendrá que”) y mencionado en toda la presente Solicitud de Propuesta de Servicios (RFPS) tendrá que ser abordado y se deberá cumplir en la presente propuesta.

Una propuesta DEBE cumplir con los siguientes requerimientos:

- a) Formulario de propuesta: **completo y firmado por el Representante Legal**.
- b) Archivo con propuesta técnica, según detallado en punto 11. A más adelante.
- c) Archivo con propuesta económica, según detallado en punto 11. B más adelante.

11. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

11.A. Propuesta técnica

La Propuesta técnica no deberá contener información alguna acerca del precio

La propuesta técnica debe incluir la siguiente información:

- Metodología: presentar estrategia para cumplir con los objetivos e indicar las responsabilidades de cada miembro del equipo de trabajo relacionado a las campañas de UNICEF.
- Plan de implementación y cronograma.
- Perfil del proveedor, incluyendo la creación, experiencia, lista de clientes, etc.
- Propuesta de equipo de trabajo, señalando los perfiles del personal que se vinculará a la campaña, teleoperadores, supervisor, analista de bases de datos y soporte tecnológico
- Plan de capacitación inicial y de desarrollo del personal.
- Back Up para los operadores/as. Se debe especificar cuánto tiempo se demoran en ejecutar los reemplazos para cada tipo de ausencias.
- Definir interlocutores específicos entre UNICEF y el contact center para las distintas campañas y procesos.
- Metodología para la resolución de requerimientos ante problemas o consultas de UNICEF hacia el proveedor (aspectos técnicos, recursos humanos u otros).
- Diferenciar disponibilidad del equipo de IT de acuerdo con la etapa del proyecto.
- 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 (número de posiciones, desarrollo de aplicativos, reportes, etc.)
- Especificar estructura del equipo de trabajo a cargo de la gestión de los mandatos bancarios (si es que cuentan

con ella).

- 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.
- Plan de contingencia para la operación de telemarketing con UNICEF en caso de una emergencia que imposibilite trabajar en forma presencial.

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).
- Indicar modalidades y tiempos de reemplazos por enfermedad, mal desempeño, renuncias, etc. (back up).
- Si transcurrido el plazo acordado para el cumplimiento de los objetivos indicados, los operadores/as no alcanzan los resultados esperados, UNICEF se reserva el derecho de solicitar su desvinculación de la campaña.
- UNICEF podrá solicitar en el momento que lo estime conveniente los respaldos correspondientes al cumplimiento de las leyes laborales vigentes.
- UNICEF se reserva el derecho de requerir la presentación de esta documentación y materiales, como requisito para la emisión de los respectivos pagos.

CAPACITACIÓN

El proveedor es responsable de mantener una alta motivación y rendimiento del personal asignado para 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. Siendo este último quien coordinará la formación continua 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, el plan de capacitación inicial (tiempo estimado de la curva de aprendizaje) y el plan de capacitación permanente para el desarrollo del personal.

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.
- Indicar 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 éstas.

- Indicar los plazos y características requeridas para cargar y gestionar una base de datos en 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 cuál es su estructura/metodología de trabajo. 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 software es una solución ad hoc o un producto cerrado, en este caso nombrar cual.
- Indicar si el software permite incorporar validaciones automáticas para el ingreso de datos (si se requiere desarrollo informático, especificarlo), especialmente aquellos relacionados sobre los medios de pago, corroborando el monto, la longitud y fechas de expiración de las tarjetas de crédito, dígito verificador del carnet de identidad, entre otros.
- La información debe ser entregada en los formatos requeridos por UNICEF, para la integración con sus sistemas.

INFORMACIÓN FINANCIERA

Debido a la naturaleza del proceso y duración de los servicios a ser contratados, todas las empresas deberán pasar por una evaluación de sus estados financieros, por lo tanto, deberán también enviar la siguiente información:

- a) Formulario UNICEF para creación de vendor (Anexo B).
- b) Antecedentes legales: escritura, certificado de vigencia y personería vigente. Señalar personas de contacto para efectos de esta RFPS.
- c) Número de registro de su empresa en el Mercado Global de las Naciones Unidas (UNGM). Se le solicita amablemente que se registre, como mínimo, en las etapas Básica y Nivel 1. Para registrarse e instrucciones sobre cómo, consulte el sitio de UNGM: <https://www.ungm.org>
- d) Antecedentes financieros: balance general clasificado, estado de resultados y estado de flujos de efectivo para los últimos tres años cerrados. Informe de auditor externo y notas a los estados financieros, si están disponibles.

La Propuesta Técnica no deberá contener información alguna acerca del precio

11.B. Propuesta Económica

Documento dirigido a Unicef, indicando la referencia CLE-24/2021 en archivo separado a la propuesta técnica.

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.

La propuesta económica debe incluir la siguiente información:

- Definir una estructura de costos variable en base a un número de cuotas por socio captado y cobrado según el monto de donativo mensual comprometido por el donante/socio (bases frías, referidos, reactivación, etc)
- Costo de adquisición por cada lead captado y convertido a socios (cobrado) a través de telemarketing .
- Costo por posición en caso que se requiera.
- Costo y tiempos de desarrollo informático asociado a las especificaciones técnicas requeridas (si los hubiere).
- 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).
- El proveedor podrá enviar, si lo considera oportuno, una estructura de costos diferente a la solicitada por UNICEF en el primer punto. Es importante destacar que esta propuesta será presentada de forma adicional y no sustitutiva, y no es obligatoria para presentar la licitación.
- Incluir cualquier otro costo relevante para el desarrollo de las campañas.
- UNICEF solo paga por socio efectivamente cobrado.
- El proveedor podrá presentar propuesta por todos o algunos de los servicios requeridos en esta licitación.

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 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 los LTAs serán iniciadas con uno o más proponente(s) exitoso(s).

El equipo de evaluación de UNICEF estará compuesto de personal técnico de UNICEF. El equipo de evaluación evaluará primero cada propuesta en cuanto al cumplimiento de los requerimientos de la presente Solicitud de Propuesta de Servicios (RFPS). Las propuestas que se considere que no cumplen con todos los requerimientos obligatorios serán consideradas como *"no cumplen"* y serán rechazadas en este punto de evaluación sin consideración alguna posterior. El incumplimiento de cualquiera de los términos y condiciones contenidas en la presente Solicitud de Propuesta de Servicios (RFPS), incluyendo disposiciones de toda la información requerida, podría resultar en la inhabilitación de la propuesta para su posterior consideración.

13.1 PLANTILLA DE EVALUACIÓN GENERAL

Cada Propuesta será evaluada contra una asignación ponderada 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
60 puntos	40 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.

13.2 EVALUACIÓN TÉCNICA

Pauta de evaluación	Puntaje
Metodología y plan de trabajo propuesto.	25
Experiencia y resultados en proyectos similares.	15
Capacidad técnica de monitoreo solicitado por UNICEF.	15
Concordancia de la propuesta presentada a los requerimientos solicitados.	5
Puntaje total	60

13.3 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.

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

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.