

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

Consultoría para el levantamiento de procesos y manuales de PFP en Chile

CLE-58/2022

IMPORTANTE – INFORMACIÓN ESENCIAL

Las postulaciones deberán ser enviadas por correo electrónico a:

chilereclutamiento@unicef.org

La referencia **CLE 58/2022** 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 **13/05/2022**

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

Objetivo

Se espera que la persona contratada trabaje de manera independiente en el diseño y creación de documentación (manuales y diagramas de flujo) de los procesos y herramientas del área de recaudación de fondos.

Contexto

La documentación debe ser un mapa de ruta para la Organización. Facilita la identificación del estado actual de cualquier proceso con el fin de tenerlo en miras de cómo mejorarlo.

Todas las tareas que se llevan a cabo múltiples veces o que se realicen de forma sucesiva tiene que ser documentadas. Esto ofrece oportunidades para uniformar procesos, facilitar el monitoreo y supervisar los procesos que se tienen en marcha. Si los procesos no son documentados, sufren el riesgo de ser modificados sucesivamente sin control alguno. Además, cuando un colaborador deja la organización, gran parte del conocimiento se va con él, a menos que se hayan tomado las medidas para que haya quedado registrado de manera adecuada. Por otra parte, cuando se integran nuevos colaboradores, es necesario contar con procesos documentados para ayudar en su inducción en cuanto a que puedan entender su rol y cómo se adecua dentro de la Organización. Así como también entender el rol de sus pares y las interacciones entre ellos.

En este contexto es que el área de recaudación de fondos requiere contar con una documentación de sus herramientas y procesos actuales para: darles seguimiento, idear mejoras de procesos, tener una fuente de documentos para la inducción de nuevos colaboradores y facilitar documentos para un escenario de auditoría.

2. Actividades específicas a ser completadas para el alcance de los objetivos

1. Reuniones con colaboradores de UNICEF Chile y Agencias para levantamiento de funcionamiento de área de recaudación en cuanto a:
 - a) Sistemas y Herramientas
 - b) Adquisición de socios
 - c) Retención de socios
 - d) Cobros mediante los distintos medios de pago
 - e) Reportería

2. Construcción de documentos contemplando:
 - a. Diagramas de flujos de procesos y su descripción y objetivo. Considerando entradas y salidas, actores, interacciones y responsables.
 - b. Descripción de sistemas y manuales de uso. Teniendo en cuenta la infraestructura, detallando usuarios de los sistemas, paso a paso de procesos, detalle y protocolo de carga de información, entre otros.

3. Productos a entregar

Durante los primeros 5 días desde la firma del contrato que adjudica la licitación, **el/la consultor/a deberá reunirse con UNICEF para la revisión y adecuación conjunta de la propuesta incluyendo el detalle de los productos.** El/la consultor/a seleccionada deberá tomar acciones y entregar los productos como se detallan a continuación teniendo en

cuenta que deberá tener reuniones de levantamiento con los actores clave de cada proceso, así como reportar los avances al supervisor del contrato.

Producto	Contenidos	% del pago Total
#1	Producto 1: Flujogramas y descripción de procesos de adquisición. Incluyendo adquisición de leads y handraisers/socios de legados: <ul style="list-style-type: none"> ○ Adquisición de socios en calle (F2F) ○ Adquisición de socios vía telemarketing (outbound e inbound) ○ Adquisición de socios vía spot de TV (DRTV) ○ Adquisición de socios vía landing page 	15%
#2	Flujogramas y descripción de procesos del área de retención asociados a las interacciones durante la vida del socio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reactivación de socios inactivos ○ Campaña de Saving (alerta temprana de no pago del socio). ○ Campaña de Upgrade de monto de donación ○ Campaña de donaciones únicas a socios (special appeal) y no socios. ○ Cambio de monto de donación. ○ Cambio de información personal del donante. ○ Cancelaciones/Reclamos/Devoluciones 	15%
#3	Flujogramas y descripción de procesos de cobros mensuales y únicos a través de los distintos medios de pago: <ul style="list-style-type: none"> ○ Procesos de cobros de donaciones mensuales (PAC, PAT y OneClick) ○ Procesos de cobros de donaciones únicas (PAC, PAT y OneClick) ○ Donaciones recibidas mediante transferencias. ○ Generación de reporte de prefacturación y liquidación de agencias ○ Generación de reporte de cobrabilidad 	15%
#4	Flujogramas y detalles de reportería: <ul style="list-style-type: none"> ○ Generación de reporte de prefacturación y liquidación de agencias ○ Generación de reporte de cobrabilidad 	15%
#5	Manual de uso del Sistema Neptuno: <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción de funcionamiento ○ Alta y baja de usuarios. Roles y Permisos. ○ Administración y configuración ○ Descripción del Sistema e interacciones con otros Sistemas. ○ Descripción y uso de módulo de nóminas ○ Descripción y uso de módulo de mandatos ○ Descripción y uso de módulos de inbound outbound. ○ Descripción y uso de Importador dinámico ○ Descripción y uso del módulo de consultas: Adquisición, Retención, Monitoreo BBDD, Cobrabilidad, Finanzas, Database. 	10%

#6	<p>Manual de uso del Sistema Mantenedor de pagos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción de funcionamiento ○ Alta y baja de usuarios. Roles y Permisos. ○ Administración. ○ Descripción del Sistema e interacciones con otros Sistemas ○ Detalle y uso de funcionalidades manuales (cobro manual, actualización de monto, cancelaciones, descarga de socios, inscripciones y transacciones) ○ Descripción y uso de módulo de cobros manuales masivo ○ Descripción y uso de módulo de upgrade masivo ○ Descripción y uso de módulo de cobros únicos masivo 	10%
#7	<p>Manual de uso de aplicativo Transdata (Transbank).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción de funcionamiento ○ Carga de nóminas. ○ Descarga de respuestas ○ Proceso de devoluciones ○ Formatos de archivos ○ Creación de altas y modificación de tarjetas. 	10%
#8	<p>Manual de uso de aplicativo Banconexión (Banco de Chile).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción de funcionamiento ○ Carga de nóminas. ○ Descarga de respuestas ○ Formatos de archivos ○ Actualización de respuesta de mandatos. 	10%

4. 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
- Validación de entregas parciales
- Entregables terminados

5. 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. También se solicitarán los archivos editables (Excel, Word, Bizagi, Visio, etc)

6. Duración del contrato

La duración del contrato será de aproximadamente de 4 meses desde la fecha de la firma del contrato.

7. Supervisión

Los servicios prestados serán supervisados por el Business Intelligence officer que dará la aprobación al informe de gestión mensual entregado por el/la consultor.

8. 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 Chile.

9. Instrucciones a los(as) postulantes

9.1 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-58/2022 y el nombre del postulante, bajo el siguiente formato de ejemplo:

Correo electrónico.

Asunto: **CLE-58/2022 NOMBRE DEL POSTULANTE**

Archivos adjuntos: **CLE-58/2022 CV/ NOMBRE DEL POSTULANTE**

Archivos adjuntos: **CLE-58/2022 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.

9.2 Preguntas y respuestas

Consultas

Los/las postulantes podrán enviar las consultas por correo electrónico hasta el 03 de mayo de 2022 hasta las 12:00 horas A: chilereclutamiento@unicef.org Título del correo: **CLE-58/2022 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.
- b) Las tarifas de las propuestas deben ser expresadas en pesos chilenos (CLP).

10. Perfil del consultor

El/la consultora debe ser preferentemente un profesional de áreas asociadas a la ingeniería de procesos, evaluación de proyectos, marketing, recaudación de fondos u otras áreas afines. Con al menos 1 año de experiencia demostrable en proyectos similares de documentación u optimización de procesos en organizaciones con o sin fines de lucro.

- Experiencia en la gestión eficiente de distintas actividades y proyectos simultáneos.
- Capacidad de planificación y gestión organizativa y de proyectos.
- Orientación a resultados.
- Capacidad para trabajar en equipo y en coordinación con diversas áreas de la organización.
- Alta competencia relacional y de negociación, creatividad, así como destacable capacidad de comunicación.
- Profundo compromiso social e identificación y compromiso con la misión y objetivos de UNICEF.
- Conocimiento de uso de herramientas de Microsoft Office, Bizagi, Lucidchart o cualquier otra herramienta que permita diagramar procesos.

11. Cronograma proyectado

El cronograma del proceso de contratación es el siguiente:

- Inicio de la invitación a postular: 26 de abril de 2022
- Recepción de preguntas: Hasta el 3 de mayo de 2022
- Fecha de respuestas: Hasta el 6 de mayo de 2022
- Cierre de convocatoria: 13 de mayo de 2022
- Revisión de las postulaciones y entrevistas: 16 al 20 de mayo 2022
- Adjudicación y firma del contrato: junio de 2022

12. 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 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. 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.

13. 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. Plantilla de evaluación general

CRITERIO	PONDERACIONES	
Profesional de formación técnica y/o universitaria: preferentemente educación superior vinculada al área ingeniería de procesos, evaluación de proyectos, marketing, recaudación de fondos o área relacionada a estas últimas.	25	70
Propuesta técnica. La cual será evaluada por un comité. Se requiere que incluya como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación clara de cómo realizará el diagnóstico ○ Cronograma detallado y Carta Gantt de entrega de productos junto a plan de acción ○ Cantidad de horas a invertir en el desarrollo de cada producto (puede incluir holgura) ○ Validación de su conocimiento del proceso 	25	

○ Profesional con experiencia en proyectos de documentación u optimización de procesos.	20	
○ Costos de la propuesta / consultoría	20	20
○ Entrevista	10	10
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 técnico igual o superior a 50 puntos ponderado (de un máximo de 70) se considerarán aprobadas para pasar al proceso de entrevistas y futura selección.