

**TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIO CALL CENTER EXTERNO - UNICEF CHILE
CLE/69**

ÁREA SOLICITANTE: PFP - PLEDGE

**OFICIAL SOLICITANTE: Macarena Arangua
Octubre 2017**

1. CONDICIONES GENERALES

Fecha publicación	12 - octubre - 2017
Fecha de cierre	26 - octubre - 2017

Evaluación de la propuesta

Para que la propuesta pueda ser considerada en el proceso de evaluación, deberá presentarse en sobre cerrado en las oficinas de UNICEF Chile (Avenida Isidora Goyenechea 3250, Piso 5, Las Condes, Santiago, Chile).

Condiciones generales para la cotización

- Los precios deben ser cotizados en pesos chilenos. No se considerarán propuestas expresadas en UF u otras monedas.
- Detallar impuestos existentes a considerar.
- Especificar forma de pago.
- Especificar y desglosar cada uno de los costos asociados: costo por posición –fijo y variable-, costo plataforma de tecnología, tráfico telefónico, costos de instalación y cualquier otro costo relevante para la operación. La especificación de cada uno de los costos debe ser tanto para posiciones dentro de UNICEF como para posiciones en las instalaciones del proveedor.
- La propuesta deberá estar firmada por el Representante Legal de la empresa.
- En caso de que se perciban aumentos por leyes que disponga el Estado, se debe especificar.
- Las horas a facturar en el costo por posición tienen que ser correspondientes a horas efectivamente trabajadas (no se contemplan ausencias, licencias, etc.).
- Contrato con vigencia por 2 años.

2. DETALLE DEL SERVICIO A COTIZAR

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>

Para financiar nuestros proyectos, necesitamos fondos los cuales provienen mayoritariamente de los aportes de nuestros socios. Por lo anterior, su mantención, fidelización y atención es fundamental para lograr su compromiso a lo largo del tiempo, así como sumarlos a nuestra causa.

Con el fin de llevar a cabo esta tarea, en UNICEF necesitamos un call center en nuestras oficinas cuya principal función es la atención a la base de socios en todas sus dimensiones (aumentar el monto de la donación, recuperar donaciones fallidas, aportes especiales, saludos de cumpleaños, actualización de datos, resolución de dudas, reactivación de socios, etc.), así como la captación de nuevos socios.

Además, requerimos flexibilidad para contar con posiciones externas, en las instalaciones del proveedor, en caso de que el tamaño de la campaña o de la base de datos así lo requiera.

Por la anterior, la presente licitación tiene por objeto cotizar los siguientes servicios:

- 1) Servicio de call center en las oficinas de UNICEF; para desarrollar campañas como: incremento de donación, bienvenida, atención a socios, campañas de emergencias, adquisición nuevos socios, entre otras.
- 2) Servicio de call center en las instalaciones del proveedor (para campañas específicas operando fuera de la oficina de UNICEF); para desarrollar campañas como: captación de nuevos socios, poblamiento de datos, reactivaciones de socios, incremento de donación, entre otras.
- 3) Para los puntos 1) y 2) se solicita cotizar infraestructura, servicio telefónico, supervisión, análisis de calidad, recursos humanos, reportes necesarios para desarrollar las campañas mencionadas, desarrollo tecnológico necesario y cualquier costo relevante para la operación. El pago a cada operador debe estar construido con un fijo más variable de acuerdo a resultados; es necesario que UNICEF tenga poder de decisión sobre una parte del variable del pago a los operadores, de acuerdo a resultados y bajo unos parámetros previamente establecidos.

El detalle de tareas a cargo del PROVEEDOR incluye:

- a. La selección, capacitación, reemplazo y entrenamiento de los recursos humanos.
- b. La supervisión exclusiva y permanente del desempeño de cada operador/a.
- c. La supervisión exclusiva y permanente del desempeño del supervisor/a.
- d. La supervisión exclusiva y permanente respecto del desempeño de cada campaña, reportando y haciéndose responsable de las metas de la misma.
- e. Seguimiento telefónico de aquellos contactos que así lo requieran, para cumplimentar todos los datos necesarios que permitan hacer efectiva la donación.
- f. Retroalimentación junto con UNICEF al equipo de call center respecto de metas, alcances y desempeño, entre otros.
- g. Monitoreo de calidad del servicio entregado a UNICEF, en función de pautas y procesos definidos en conjunto, con estructura de personal de calidad provista por el proveedor.
- h. La entrega periódica de las bases de datos, con la totalidad de los datos trabajados y sus resultados, en el formato requerido por UNICEF.
- i. Entrega de los reportes acordados con UNICEF, en tiempo y forma, junto con el análisis detallado de los resultados.

- j. Disponibilidad y estabilidad permanente de tecnología telefónica y plataformas informáticas, según condiciones acordadas con UNICEF.
- k. Factibilidad técnica de integrar el software de administración de bases de datos de UNICEF, con la plataforma de tecnología telefónica y, eventualmente, con un CRM (de propiedad del proveedor o de UNICEF).
- l. Grabación, almacenamiento y administración de las llamadas tanto entrantes como salientes.
- m. Plataforma tecnológica que permita la validación en el ingreso de datos por parte del operador/supervisor, con el objetivo de aportar a la mejora continua de la calidad de los datos de las bases de datos de UNICEF.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

- Fecha estimada de inicio: enero 2018
- Fecha estimada de finalización: diciembre 2020
- Días y horas de trabajo: lunes a viernes (horario a definir)
- Cantidad de operadores/as (call center interno): 5 agentes + 1 supervisor
- Cantidad de operadores/as (call center externo): Sujeto a tamaño de la base de datos y la campaña

4. REPORTE E INDICADORES DE GESTIÓN

UNICEF requiere la entrega de reportes de gestión, personalizados, junto al análisis detallado de los resultados, para cada una de sus campañas. Estos deben ser entregados periódicamente. En principio, diaria, semanal y mensualmente y al término de cada campaña.

Algunos ejemplos de reportes son: reportes de contactación sobre la base recorrida, reporte de efectividad sobre contactación (según metas de negocio asociadas a cada campaña), reporte de desempeño de agentes, reporte de desempeño por horas trabajadas, reporte de resultados (según metas de negocio y desempeño telefónico), reportes cualitativos sobre la gestión de las llamadas (pauta de calidad y reportes asociados), etc.

Favor detallar si el proveedor cuenta con reportes disponibles a nivel de gestión y supervisión.

5. OTRAS CONSIDERACIONES

- Durante el desarrollo de las campañas y en caso 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 se reserva el derecho de cambiar a los agentes y subir o bajar el número de éstos por campaña, si así fuese necesario.
- UNICEF podrá en cada momento elegir cambiar el número de personas requeridas para el servicio. También solicitar el cambio de operadores y supervisor en cada momento, si así lo considera. Se deben especificar los plazos para estos cambios.
- UNICEF se reserva el derecho de rechazar todas las ofertas presentadas.

6. COTIZACIÓN

a. La propuesta técnica debe incluir la siguiente información:

- Metodología: Estrategia para cumplir con los objetivos y las responsabilidades descritos para las acciones descritas.
- Plan de implementación propuesto y cronograma.
- Perfil del proveedor, incluyendo la creación, experiencia, lista de clientes, etc.
- Propuesta de equipo de trabajo, perfiles del personal que se vincularán a la campaña, incluyendo supervisores y responsables con experiencia y capacidad.
- Plan de capacitación desarrollo del personal, en caso de que lo tengan.
- Back Up para los operadores/as. Se debe especificar cuánto tiempo se demoran en ejecutar los reemplazos.
- Modelo de comunicación entre UNICEF, el proveedor y los equipos de call center (en instalaciones de UNICEF y del proveedor).
- Metodología y funcionamiento del sistema de resolución de requerimientos ante problemas o consultas de UNICEF hacia el proveedor (aspectos técnicos, recursos humanos u otros).
- 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.
- 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.
- Además, incorporar lo referido en los puntos 4, 5, 7, 8, 11 y 13

b. La propuesta económica debe incluir la siguiente información:

- Definir cronograma de pagos fijos y variables. Especificar características y forma de cálculo del costo variable de acuerdo a los resultados obtenidos.
- Estructura de pagos de los operadores/as (fijo + variable + bono, etc.).
- Costo por posición de operador interno (en UNICEF). Este valor debe incluir todos los costos asociados, incluyendo los costos legales o cualquier otro costo relevante.
- Costo por posición operador en call center externo (en instalaciones del proveedor). Este valor debe incluir todos los costos asociados, incluyendo los costos legales o cualquier otro costo relevante.
- Costo y tiempos de desarrollo informático asociado a las especificaciones técnicas requeridas (si los hubiere).
- Expresar los valores en pesos chilenos, en concepto de honorario bruto en caso de persona natural e incluyendo IVA en caso de persona jurídica.
- Las horas a facturar corresponden con las horas efectivamente trabajadas. Cotizar desglosando la cantidad de jornadas a trabajar, cantidad de operadores/as, horarios de operadores/as, etc. (no se contemplan ausencias, licencias, etc.).
- En caso de que se perciban aumentos por leyes que disponga el Estado, se solicitará la documentación pertinente para que UNICEF reevalúe los costos previamente estipulados.

- Tener una validez de 60 días hábiles después de la fecha de cierre de la convocatoria. No se considerarán propuestas con menor validez.
- Además, incorporar lo referido en “condiciones generales para la cotización”

7. 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).
- Antes del inicio de la campaña, el proveedor deberá enviar una copia del contrato entre el proveedor y los operadores y la constancia del alta.
- Indicar modalidades y tiempos de reemplazos por enfermedad, mal desempeño, renunciadas, días de examen, etc. (back up).
- El proveedor es responsable de la alta motivación y rendimiento del personal.
- Con el objetivo de optimizar el rendimiento de la campaña, independientemente de la antigüedad del operador, se evaluará su rendimiento considerando, en acuerdo con el proveedor, la cantidad de semanas como curva mínima de aprendizaje, afianzamiento y coaching.
- Si transcurrido este plazo, los operadores/as no alcanzan los resultados esperados, UNICEF se reserva el derecho de solicitar su desvinculación de la campaña.
- Mensualmente, con la presentación de cada factura el proveedor contratado deberá entregar:
 - a. Copia de la totalidad de recibos de sueldo del personal asignado a las campañas de UNICEF.
 - b. Copia de pago de aportes y cargas sociales correspondientes.
 - c. Variable desglosado de acuerdo a resultados, por cada operador.

UNICEF se reserva el derecho de requerir la presentación de esta documentación y materiales, como requisito para la emisión de los respectivos pagos.

8. 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 y supervisará la adecuada entrega de este conocimiento 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, en la propuesta técnica, el plan de capacitación y desarrollo del personal, en caso de que lo tengan desarrollado.

Se debe especificar el plan de capacitación del área técnica respecto del manejo del software y sus actualizaciones.

9. PENALIDADES

UNICEF ha desarrollado un sistema de penalidades por incumplimientos de los acuerdos y servicios ofrecidos. Este documento se le entregará al proveedor y debe ser aceptado de mutuo acuerdo.

10. CUESTIONES OPERATIVAS

El proveedor deberá presentar mensualmente 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.

11. SEGURIDAD DE DATOS Y SOPORTE TÉCNICO

- 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.
- Describir 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 las mismas.
- Indicar los plazos y características requeridas para activar una base de datos a 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 qué cantidad de personal tiene asignado a dicha tarea. 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 sistema a utilizar es una solución ad hoc o un producto cerrado, en este caso nombrar cual. Además, mencionar si el sistema permite incorporar validaciones (y si es que requieren desarrollo informático, especificarlo), especialmente sobre los medios de pago, corroborando el rango, la longitud y el dígito verificador de las tarjetas de crédito, entre otros.
- La información debe ser entregada en los formatos requeridos por UNICEF, para la integración con sus sistemas.

12. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Todas las personas implicadas en la campaña deberán firmar un contrato de confidencialidad suministrado por UNICEF.

El proveedor no utilizará bases de datos y/o la información proporcionada por UNICEF para ningún propósito que no sea para el que fue suministrada.

13. 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.

Aclaraciones adicionales:

Cualquier solicitud de información relacionada con las especificaciones técnicas y económicas podrá ser dirigida Chilereclutamiento@unicef.org

Formato de presentación de la propuesta:

Los antecedentes indicados arriba, deberán ser entregados en sobres diferentes:

- Propuesta técnica: sobre cerrado, que incluya dos copias impresas.
- Propuesta económica: sobre cerrado, que incluya dos copias impresas.
- Versión electrónica en formato Word de las propuestas técnica y económica (en un pendrive o CD).

Los sobres deberán ser rotulados como sigue:

Propuesta para UNICEF: "SERVICIO CALL CENTER EXTERNO – UNICEF CHILE"	
A:	UNICEF
	Área Recaudación de Fondos

Isidora Goyenechea 3250, Piso 5, Las Condes

Santiago, Chile

Att: María del Pilar Rodríguez

De: Nombre del ejecutor o ejecutora