

TÉRMINOS DE REFERENCIA
“SERVICIO RECUPERACIÓN Y GESTIÓN DE MANDATOS”
UNICEF CHILE
CLE 09 2019
ÁREA SOLICITANTE: PFP - PLEDGE

OFICIAL SOLICITANTE: Macarena Arangua
Enero de 2019

1. CONDICIONES GENERALES

Fecha publicación	1 – febrero - 2019
Fecha de cierre	28 – febrero - 2019

Evaluación de la propuesta

Para que la propuesta pueda ser considerada en el proceso de evaluación, deberá presentarse a través del correo electrónico chilereclutamiento@unicef.org hasta las **23:59 del día 28 de febrero**.

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.
- Incluir IVA en la propuesta.
- Especificar forma y plazos de pago.
- Especificar y desglosar cada uno de los costos asociados.
- 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.
- 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 benefician 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.

Una parte importante de los socios de UNICEF Chile hacen su donación mensual recurrente a través de cuentas bancarias. Para autorizar un descuento mensual automático desde una cuenta bancaria (PAC) los bancos en Chile exigen la firma original (de puño y letra) de un documento legal o “mandato” (PAC).

Por lo anterior, la demanda que busca cubrir la contratación del servicio de recuperación y gestión de mandatos es atender a los socios o futuros socios que necesitan firmar un mandato ya sea para cambiar la cuenta a través de la cual aportan o suscribirse por primera vez a través de PAC. La firma del mandato requiere que se haga de forma presencial a las direcciones registradas, por lo que se requiere del servicio de confirmación de agendamientos, visita a domicilio, digitación de mandatos en una plataforma digital y entrega de mandatos físicos en las oficinas de UNICEF ubicada en Avenida Vitacura 2969. Las Condes. Santiago de Chile.

Además, requerimos flexibilidad para mover fechas de agendamento indicadas, ya que las agendas de las personas son dinámicas y es de nuestro mayor interés entregar un servicio de alta calidad a un socio o futuro socio de UNICEF en la gestión de firma de un mandato.

Por la anterior, la presente licitación tiene por objeto cotizar lo siguiente:

- 1) La gestión de Gestión de mandatos, que incluye las siguientes actividades:
 - a. Servicio de visitas para firmar mandatos: el servicio considera que visitadores (agentes o colaboradores) visiten a cada uno de los socios a las direcciones entregadas diariamente por UNICEF. El servicio debe considerar:
 - i. Comunas Región Metropolitana (ver en anexo 1)
 - ii. Comunas fuera de la Región Metropolitana (Ver en anexo 1)
 - b. Los visitadores/gestores/colaboradores deberán entregar en mano a cada nuevo socio/a el mandato para su firma y retirarlo para entregarlo a UNICEF.
 - c. Servicio de reconfirmación del listado de agendamientos: se debe reconfirmar la información del agendamento a través de e-mail, SMS, WhatsApp y/o llamado telefónico. (Al menos 3 de los 4 canales de comunicación, o menos canales, pero asegurando un 90% de efectividad.)
 - i. El mismo día de realización del agendamento
 - ii. 1 día previo a la visita
 - d. Servicio de atención a UNICEF: servicio debe considerar 1 persona que atienda a UNICEF en la recepción de cambios en agendamientos que los socios hagan a través de los canales de comunicación de UNICEF durante el día (mail o fono UNICEF).
 - e. Servicio de Digitación: al menos semanalmente, el proveedor debe subir de manera digital a una plataforma de transmisión de información segura (SFTP) de propiedad del proveedor, el lote de mandatos gestionados en la semana anterior (se debe digitar la información de cada mandato en un Excel). Se valora la mayor frecuencia en la actualización de la información digital.
 - f. Servicio de entrega: semanalmente, se debe entregar de manera física el lote de mandatos gestionados en la semana anterior en la oficina de UNICEF Chile, a la contraparte designada para tal efecto. El proveedor entregará semanalmente a UNICEF los mandatos físicos con el registro completo, claro, exacto y veraz de los datos incluyendo la firma del potencial socio/a. UNICEF no aceptará ni pagará mandatos incompletos, ilegibles o enmendados.
 - g. Servicio de estatus de gestión: diariamente se debe actualizar la información sobre la gestión de visitas en una plataforma web de UNICEF (Módulo de Gestión de Mandatos).

- 2) Se debe indicar un plazo máximo de gestión, entre el envío del agendamiento por parte de UNICEF al proveedor y la entrega digital y física los mandatos gestionados por parte del proveedor a UNICEF. Luego de ese plazo, se considera gestión no realizada.
- 3) El pago por una gestión de mandato se considera desde el momento en que el banco aprueba el mandato. En caso de que el banco rechace el mandato gestionado, éste no se paga (ver anexo 2: Principales motivos por los que el banco puede rechazar un mandato)
- 4) El proveedor tiene hasta 15 días para re-gestionar un mandato que el banco ha indicado como “rechazado”. Pasados los 15 días UNICEF posee el derecho de re-gestionarlo por su cuenta.
- 5) UNICEF no paga mandatos que venga sin al menos 1 teléfono de contacto, 1 e-mail de contacto y 1 dirección física de contacto.
- 6) UNICEF no pagará mandatos a través de tarjetas de Casas Comerciales.
- 7) UNICEF no pagará mandatos por donativos que no sean recurrentes e indefinidos en el tiempo.
- 8) A las personas visitadas que están firmando por primera vez como socios de UNICEF, el proveedor les debe entregar un “Welcome Pack” proporcionado por UNICEF.

El detalle de tareas a cargo del PROVEEDOR incluye, entre otras:

1. Recibir listado de agendamientos del día.
2. Distribuir entre sus visitantes/gestores/colaboradores, los agendamientos según diferentes días y comunas de visita.
3. Reconfirmar a través de 3 canales las visitas y asegurar efectividad de las mismas (por efectividad se entiende lograr un mandato firmado correctamente, que el banco apruebe).
4. Disponer siempre de una cantidad de mandatos en blanco suficientes y solicitarlos oportunamente cuando sea necesario.
5. Transmitir de manera correcta e íntegra la información sobre UNICEF a los socios o personas visitadas.
6. Digitar la información contenida en los mandatos a una planilla Excel.
7. Importar/subir el Excel con la información de los mandatos a FTP compartido con UNICEF.
8. Actualizar el estatus de las gestiones de visita/agendamiento.
9. Entregar mandatos físicos en oficina de UNICEF.
10. Entregar a fin de mes un estatus de cierre de las gestiones del mes (UNICEF lo utilizará para el proceso de facturación de la producción del mes).
11. Disponer siempre de una cantidad adecuada de Welcome Pack para entregar a los socios nuevos y solicitarlos oportunamente cuando sea necesario.
12. Seguimiento telefónico de aquellos contactos que así lo requieran, para cumplir con todos los datos necesarios que permitan hacer efectiva la donación.
13. Retroalimentación junto con UNICEF al equipo de visitantes/gestores/colaboradores respecto de alcances y desempeño, entre otros.
14. Monitoreo del servicio entregado a UNICEF, en función de efectividad (visitas agendadas vs mandatos aprobados) y calidad del servicio recibido por los donantes.
15. La entrega periódica de las bases de datos, con la totalidad de los datos trabajados y sus resultados, en el formato requerido por UNICEF.
16. Entrega de los reportes acordados con UNICEF, en tiempo y forma, junto con el análisis de los resultados.
17. Disponibilidad y estabilidad permanente de tecnología telefónica y plataformas informáticas, según condiciones acordadas con UNICEF.
18. Factibilidad técnica de manejar las diferentes plataformas necesarias para el manejo de información con UNICEF (sitio web y FTP seguro)

19. Grabación, almacenamiento y administración de los contactos con los socios (ya sea llamadas entrantes y salientes, correos electrónicos, SMS entrantes y salientes, conversaciones por WhatsApp, etc.)

Registro/traspaso de datos y entrega de mandatos:

1. El proveedor debe registrar los datos de cada socio/a en layout según instrucciones de UNICEF.
2. El proveedor debe entregar a UNICEF semanalmente los mandatos físicos con todos los registros completos de los datos solicitados en el mandato y la firma del socio/a.
3. El proveedor debe entregar los mandatos de Cuentas Corrientes en forma ordenada, con una carta para cada banco, donde se detalle la cantidad de mandatos e información de la donación (banco, nombre, RUT y monto).
4. Cada vez que El proveedor haga una entrega de mandatos físicos a UNICEF, ésta debe ir acompañada de una planilla de respaldo con la información de estos mandatos. Los mandatos serán contados por UNICEF y cotejados con esta planilla.
5. El proveedor deberá registrar todos los datos requeridos de cada potencial socio/a en el layout entregado por UNICEF, sin modificar de ningún modo el layout, previa capacitación en su uso y confidencialidad. Este layout es propiedad de UNICEF y no puede ser reproducido por el proveedor ni usado con un fin distinto al registro de nuevos socios para UNICEF.
6. El proveedor deberá asegurar el control de calidad de los mandatos y deberá adjuntar 2 fotocopias por ambos lados de Cédula de Identidad para los mandatos con donaciones a través de Cuentas RUT, Cuentas Vista y Chequeras Electrónicas.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

- Fecha estimada de inicio: marzo 2019
- Fecha estimada de finalización: diciembre 2020
- Detallar cantidad de personal ejecutando el servicio para UNICEF: visitadores / gestores / colaboradores, personal de contact center, jefe de servicio, contraparte entrega física, digital, etc.

4. 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 valora compartir con UNICEF, en la propuesta técnica, el plan de capacitación y desarrollo del personal, en caso de que lo tengan desarrollado.

5. 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.

6. COTIZACIÓN

a. La propuesta técnica debe incluir la siguiente información:

- Metodología: procesos que realiza el proveedor para entregar un servicio efectivo.
- Tiempos: tiempos de demora por cada tipo de gestión (confirmación, visita, digitación, actualización estatus, entrega formato digital, entrega física, reportes de cierre, facturación, etc.)
- Estructura de recursos humanos: detalle de los cargos dispuestos para realizar el servicio (visitadores, contact center, punto de contacto permanente ante cambios, responsable del proyecto completo, etc.)
- Perfil del proveedor, incluyendo la creación, experiencia, lista de clientes, etc.
- Plan de capacitación desarrollo del personal, en caso de que lo tengan.
- Back Up para el personal: se debe especificar cuánto tiempo se demoran en ejecutar los reemplazos.
- 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.
- Además, incorporar lo referido en los puntos 1, 2, 3, 4, 8, 9

b. La propuesta económica debe incluir la siguiente información:

- Estructura de costos para el servicio completo: Si bien UNICEF pagará un variable -según propuesta económica del proveedor- por mandato gestionado y aceptado por el banco, se debe incluir en la propuesta todas las tareas mencionadas que debe realizar el proveedor y los detalles del servicio, definiendo costos para todas ellas y las acciones que involucra el servicio si los hubiere. Especificar características y forma de cálculo del costo variable de acuerdo con los resultados obtenidos.
- Estructura de pagos de los visitadores/gestores/colaboradores y del contact center, que asegure incentivos correctos para la efectividad del servicio.
- Expresar los valores en pesos chilenos, en concepto de honorario bruto en caso de persona natural e incluyendo IVA en caso de persona jurídica.
- Los mandatos por facturar corresponden a los mandatos efectivamente aprobados por el banco.
- 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. 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.

- 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.
- La información debe ser entregada en los formatos requeridos por UNICEF, para la integración con sus sistemas.

8. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Este documento y todo el material proporcionado por UNICEF o por el proveedor son considerados confidenciales para ambas partes. Únicamente será utilizado para fines internos de UNICEF.

El proveedor a quien se adjudique la licitación deberá firmar un anexo llamado “Acuerdo de confidencialidad”, al momento de firmar el contrato, relativo al manejo de información sensible de UNICEF.

9. 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 proyectos/servicios 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.
- El proveedor deberá establecer los procesos que garanticen la calidad del trabajo que realizan sus visitantes/gestores/colaboradores y demás colaboradores para minimizar los riesgos de fraude y comportamiento inapropiado. UNICEF se reserva el derecho a apartar del servicio a cualquier visitador/gestor/colaborador del proveedor que considere inadecuado para representarla.
- El proveedor deberá mantener archivado de modo adecuado todo aquello que esté relacionado con este acuerdo y sus contratos derivados, de manera clara, legible y segura.
- Si UNICEF así lo requiere, el proveedor deberá asistir a reuniones periódicas para examinar cualquier asunto relacionado con el contrato del servicio.
- Todo impuesto, tasa y/o cualquier tributo nacional, departamental y/o de cualquier jurisdicción vigente a la fecha y/o a establecerse en el futuro, así como todo aporte, contribución y/o cualquier obligación derivados de la ejecución del presente acuerdo conforme a lo establecido por el régimen de seguridad y previsión social, seguros por accidente de trabajo y todo otro riesgo que pudiera corresponder, estarán a cargo exclusivamente del proveedor, debiendo él mismo efectuar no solo las presentaciones de cualquier declaración jurada y/o documentación correspondiente ante los respectivos organismos, sino también el pago de dichas obligaciones en tiempo y forma. UNICEF podrá en cualquier momento solicitar al proveedor los comprobantes que acrediten el cumplimiento de las obligaciones precedentes.

- El proveedor proporcionará y después mantendrá durante la duración del contrato y cualquier extensión de éste, los correspondientes seguros de compensación de sus trabajadores, y deberá mostrar pruebas de ello a UNICEF.
- En ningún caso los visitadores/gestores/colaboradores podrán aceptar donaciones en efectivo ni propinas.
- Indemnización y seguro: El proveedor indemnizará, protegerá y defenderá a sus propias expensas a UNICEF y sus oficiales, y sus agentes y empleados de y contra todo juicio, reclamo, demanda y responsabilidad de cualquier naturaleza o tipo, incluyendo costos y gastos que surjan de actos y omisiones del contratista o sus empleados en el cumplimiento de este acuerdo.
- El incumplimiento de la/s obligaciones estipuladas en esta cláusula habilita la posibilidad de rescisión del contrato por parte de UNICEF.

Aclaraciones adicionales:

Cualquier solicitud de información relacionada con las especificaciones técnicas y económicas podrá ser dirigida a chilereclutamiento@unicef.org hasta el día 25 de febrero hasta las 12:00 hrs (medio día)

Formato de presentación de la propuesta:

Los antecedentes indicados arriba, deberán ser entregados en un e-mail:

- Propuesta técnica: Formato Word
- Propuesta económica: Formato Word y Excel
- Si el postulante desea puede, además, entregar versión en PDF

El asunto del e-mail deberá ser como sigue:

Propuesta para UNICEF: **CLE 09 2019 "SERVICIO RECUPERACIÓN Y GESTIÓN DE MANDATOS - UNICEF CHILE"**

A: chilereclutamiento@unicef.org

De: Nombre del ejecutor o ejecutora

ANEXO 1

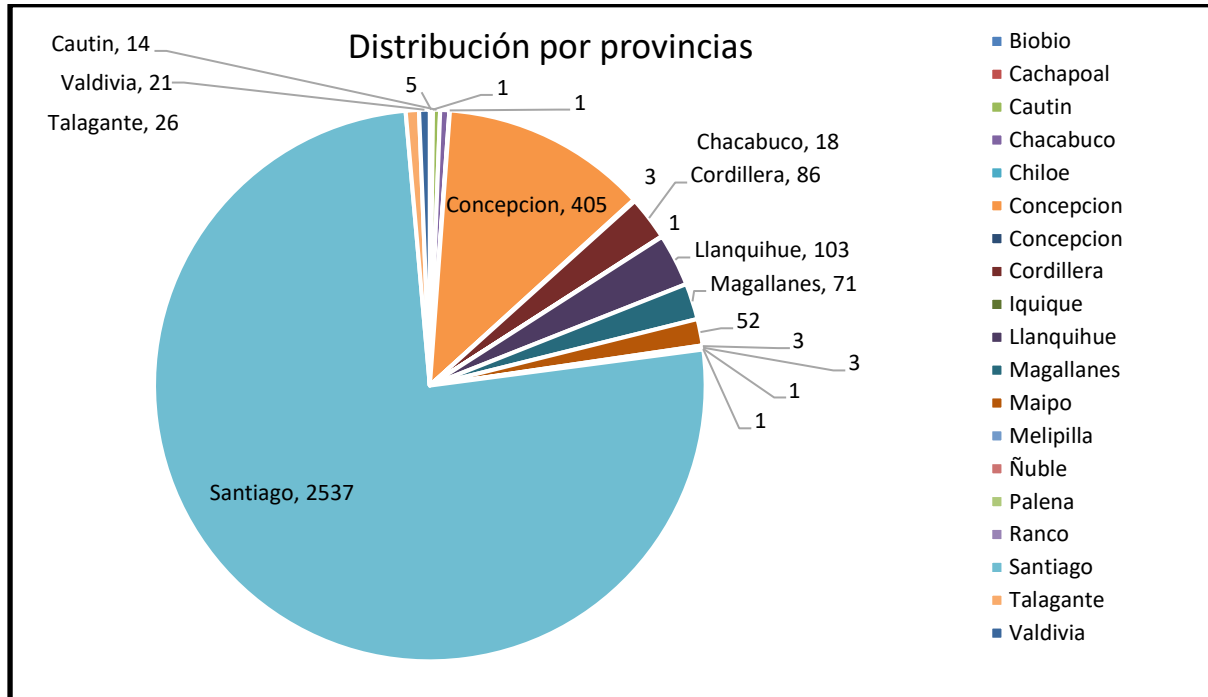
Distribución de visitas por comuna

Comunas	Gestiones en 2 años
Santiago (Santiago)	598
Las Condes (Santiago)	566
Providencia (Santiago)	343
Concepcion (Concepcion)	235
Ñuñoa (Santiago)	123
Vitacura (Santiago)	91
La Florida (Santiago)	90
Maipu (Santiago)	87
Puerto Montt (Llanquihue)	86
Puente Alto (Cordillera)	83
Punta Arenas (Magallanes)	71
Huechuraba (Santiago)	65
San Miguel (Santiago)	56
La Reina (Santiago)	55
San Pedro de la Paz (Concepcion)	54
Peñalolen (Santiago)	53
Quilicura (Santiago)	47
Talcahuano (Concepcion)	44
San Bernardo (Maipo)	42
Recoleta (Santiago)	36
Hualpen (Concepcion)	30
Independencia (Santiago)	30
Pudahuel (Santiago)	29
Estacion Central (Santiago)	28
Lo Barnechea (Santiago)	28
Renca (Santiago)	28
Macul (Santiago)	26
San Joaquin (Santiago)	26
Cerrillos (Santiago)	22
Conchali (Santiago)	22
Valdivia (Valdivia)	21
Chiguayante (Concepcion)	17
La Pintana (Santiago)	15
La Cisterna (Santiago)	14
Quinta Normal (Santiago)	14
Coronel (Concepcion)	13
Lo Espejo (Santiago)	13
Pedro Aguirre Cerda (Santiago)	11
Temuco (Cautin)	11
Colina (Chacabuco)	10
Puerto Varas (Llanquihue)	10

Peñaflor (Talagante)	9
Talagante (Talagante)	8
Lampa (Chacabuco)	7
Buin (Maipo)	6
Lo Prado (Santiago)	6
El Bosque (Santiago)	5
Padre Hurtado (Talagante)	5
Calera de Tango	4
Isla de Maipo (Talagante)	4
Llanquihue (Llanquihue)	4
Los Angeles (Biobio)	4
Tome (Concepcion)	4
Cerro Navia (Santiago)	3
Chillan (Ñuble)	3
La Granja (Santiago)	3
Melipilla (Melipilla)	3
Padre Las Casas (Cautin)	3
Penco (Concepcion)	3
Pirque (Cordillera)	3
Florida (Concepcion)	2
Fresia (Llanquihue)	2
Lota (Concepcion)	2
Maria Elena (Santiago)	2
San Pedro de la Paz (Concepcion)	2
San Ramon (Santiago)	2
Castro (Chiloe)	1
Frutillar (Llanquihue)	1
Hualaihue (Palena)	1
Iquique (Iquique)	1
Rancagua (Cachapoal)	1
Rio Bueno (Ranco)	1
Santa Juana (Concepcion)	1
Talcahuano (Concepcion)	1
Tiltil (Chacabuco)	1
Yumbel (Biobio)	1
Grand Total	3.352

El siguiente gráfico muestra la distribución de las visitas realizadas a socios desde agosto de 2016, según provincias, por ejemplo:

- 2.537 visitas fueron realizadas dentro de la provincia de Santiago, en la Región Metropolitana
- 86 visitas fueron realizadas dentro de la provincia Cordillera en la Región Metropolitana
- 405 visitas fueron realizadas en la provincia de Concepción, en la Región de Biobío



ANEXO 2

Principales motivos por los que el banco puede rechazar un mandato

Cliente Desiste De PAC
Cuenta Es Mayor A 16 Caracteres, Puede Ser Tarjeta De Crédito
Firma Disconforme
La Cuenta Es Invalida Excede Los 11 Digitos
Problema En El Rut Del Cliente: Ilegible
Problema En El Rut Del Cliente: Invalido
Sin Registro De Firma
Cuenta Vista Sin Fotocopia Carnet De Identidad No Trae Fotocopia Ci Falta Fotocopia Cedula Identidad
Error en Identificador Identificador Ilegible
Fotocopia Ci Ilegible Fotocopia Ci Ilegible
Mandato Enmendado Mandato Enmendado
Otros Cliente No Existe X
Otros Otro Cuenta Ahorro
Otros Otro Sin Escritura Vigente
Otros Rut No Existe En Bd De Firmas
Otros Titular No Es Cliente Del Banco
Rechazado Por Cuenta Cliente No Tiene Cuenta Cliente No Posee Cta Cte
Rechazado Por Cuenta Cuenta Cerrada
Rechazado Por Cuenta Cuenta De Cargo No Pertenece A Rut Enviado
Rechazado Por Cuenta Cuenta Empresa
Rechazado Por Cuenta Cuenta Erronea
Rechazado Por Cuenta Cuenta Invalida
Rechazado Por Cuenta Cuenta Invalida Cta Cte Erronea
Rechazado Por Cuenta Cuenta Invalida Cuenta No Existe
Rechazado Por Cuenta Cuenta Invalida Numero De Cuenta Mal Ingresado
Rechazado Por Cuenta Cuenta Invalida Tipo De Cuenta No Aplica Para Cargo
Rechazado Por Cuenta Cuenta No Existe
Rechazado Por Cuenta Cuenta No Existe En Maestro
Rechazado Por Cuenta Cuenta Vista
Rechazado Por Cuenta Par Rut + Cuenta Invalido
Rechazado Por Cuenta; Rut No Asociado A Cuenta
Rechazado Por Firma Firma Disconforme
Rechazado Por Firma Firma Disconforme Cta Vista Firma Disconforme
Rechazado Por Firma Firma No Registrada Firma No Registrada En Las Bases De Datos Del Banco
Rut Erróneo Rut Cliente No Existe En Maestro De Cta Cta
Rut Y Cuenta No Asociados No Hay Relacion Cta Cte. Y El Rut Maestro Cta.Cte.