

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

Consultoría Calidad Campaña One Off - Fin de Año

CLE-162/2022

IMPORTANTE – INFORMACIÓN ESENCIAL

Las postulaciones deberán ser enviadas por correo electrónico a:

chilereclutamiento@unicef.org

La referencia **CLE 162/2022** 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 **05/10/2022**

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 la escucha de los agentes de la campaña de telemarketing One Off que se llevará a cabo a fin de año. El objetivo es poder conocer si es que los agentes están aplicando correctamente el uso de la marca UNICEF, si es que se están siguiendo la estructura de los diferentes scripts y enmarcando sus conversaciones en el Donor Love.

Se deberá reportar cada escucha, dejar registro por escrito de los informes y retroalimentar a los agentes sobre sus fortalezas y oportunidades de mejora. Además, se deberá hacer recomendaciones a UNICEF para optimizar la calidad de la campaña, en función de las escuchas realizadas.

Contexto

La campaña de One Off en telemarketing tiene como objetivo fidelizar a los socios de UNICEF Chile. Además, mantenerlos al día sobre temáticas de emergencia global e invitarlos a hacer un aporte único, adicional, para ir en apoyo extraordinario de los niños, las niñas, los adolescentes y sus familias que están siendo afectados por estas emergencias.

2. Actividades específicas para completar para el alcance de los objetivos

Realización de escuchas de las conversaciones de los agentes con los donantes, ya sea a través de la escucha de grabaciones o de escuchar en tiempo real a los ejecutivos.

Completar pautas de evaluación por cada escucha.

Realizar reporte con recomendaciones por agente, semana, tema, mes, etc. según sea solicitado por UNICEF.

Tener reuniones de retroalimentación con los agentes del call center y sus supervisores, en compañía o no de la asistente de optimización de UNICEF Chile.

Tener reuniones de rendición de cuentas y entrega de recomendaciones con la asistente de optimización de UNICEF Chile y otros miembros del equipo.

3. Productos a entregar

1. Informe de retroalimentación de llamadas

Descripción: El o la consultora debe hacer 2 escuchas diarias de llamadas por ejecutivo de la campaña de OneOff e informar la calidad de estas a la asistente de optimización (Camila Ortiz), mediante un informe escrito. La asistente u otro miembro del equipo de PFP puede solicitar detalle adicional del informe diariamente. Se debe indicar el identificador de la llamada, el ejecutivo/a y llenar una pauta y comentarios que indicarán la calidad de cada llamada.

Frecuencia: Diario.

Informe: A fin de mes se debe entregar el respaldo de todas las escuchas hechas en el mes

2. Retroalimentación directa a ejecutivos y supervisor del Contact Center

Descripción: El o la consultora debe conectarse vía telemática o acudir presencialmente, todos los días, para retroalimentar a los ejecutivos que la asistente de optimización (Camila Ortiz) le indique.

Frecuencia: Diario

Informe: A fin de mes se debe entregar el respaldo de todas las retroalimentaciones hechas en el mes.

3. Recomendaciones a UNICEF

Descripción: Permanentemente el o la consultora deben recomendar a la asistente de optimización sobre la calidad de la campaña, en base a las escuchas realizadas y la retroalimentación entregada a los ejecutivos y supervisores del contact center. Estas recomendaciones deben acompañarse de un respaldo escrito o ser expuestas en reunión con la asistente.

Frecuencia: Diario o a solicitud de la asistente de optimización

Informe: A fin de mes se debe entregar el respaldo de todas las recomendaciones hechas en el mes

4. Informe de calidad mensual

Descripción: Al finalizar cada mes de la campaña de One Off de fin de año del área de retención, el o la consultora deben entregar un informe que se cuenta de las escuchas realizadas, de la retroalimentación entregada al Contact Center, de las recomendaciones hechas a UNICEF y un estatus de la calidad de la campaña en general.

Frecuencia: Mensual

Informe: A fin de mes se debe entregar un informe por escrito y el respaldo de la realización de los productos 1, 2 y 3.

4. Indicadores

Productos de calidad y a tiempo (responder en forma consistente y directa a las necesidades planteadas por el/la supervisor del contrato).

5. Modo de entrega de los productos

Los productos deberán ser enviados al supervisor del contrato por mail en las fechas acordadas y revisados en las reuniones de avance.

6. Duración del contrato

La duración del contrato será de aproximadamente de 3 meses desde la fecha de la firma del contrato.

7. Supervisión

Los servicios prestados serán supervisados por la asistente de optimización del área de retención.

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 contempla viajes en terreno de visita al call center, cuya coordinación deberá ser hecha en conjunto con Unicef.

9. Mandatorio

La fidelización de las socias y los socios son el centro de la campaña de One Off, queremos mantener el sentido de “Donor Love” en la comunicación.

10. Instrucciones a los(as) postulantes

a) 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-162/2022 y el nombre del postulante, bajo el siguiente formato de ejemplo:

Correo electrónico.

Asunto: **CLE-162/2022 NOMBRE DEL POSTULANTE**

Archivos adjuntos: **CLE-162/2022 CV/ NOMBRE DEL POSTULANTE**

Archivos adjuntos: **CLE-162/2022 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.

b) Preguntas y respuestas

Los/las postulantes podrán enviar las consultas por correo electrónico hasta el 26 de septiembre de 2022 hasta las 17,00 horas A: chilereclutamiento@unicef.org Título del correo: **CLE-162/2022 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.

c) 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 impuestos.
- b) Las tarifas de las propuestas deben ser expresadas en pesos chilenos (CLP).
- c) La propuesta económica deberá detallar de forma individual el costo de cada producto por separado, incluyendo los impuestos.

11. Perfil del consultor

El/la consultora debe ser preferentemente un profesional de áreas asociadas al periodismo, marketing, comunicación u otras áreas afines. Con experiencia en realización de escuchas telefónicas o realización de coaching o motivaciones de venta o atención a clientes.

- Orientación a resultados.
- Destacable capacidad de comunicación, alta competencia relacional y de comunicación efectiva.
- Profundo compromiso social e identificación y compromiso con la misión y objetivos de UNICEF.
- Uso de herramientas de Microsoft Office

11. Cronograma proyectado

El cronograma del proceso de contratación es el siguiente:

- Inicio de la invitación a postular: 21 de septiembre de 2022
- Recepción de preguntas: Hasta el 26 de septiembre de 2022
- Fecha de respuestas: Hasta el 28 de septiembre de 2022
- Cierre de convocatoria: 05 de octubre de 2022
- Revisión de las postulaciones y entrevistas: 10 octubre 2022
- Adjudicación y firma del contrato: desde el 12 octubre 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

Se pagará por producto entregado en conformidad por parte del supervisor del contrato de UNICEF. Ver punto N° 3.

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. Debe ser vinculada al área de periodismo, marketing, comunicación u otras áreas afines. Con experiencia en realización de escuchas telefónicas o realización de coaching o motivaciones de venta o atención a clientes.	20	90
Referencias de acorde al objetivo de esta consultoría (<u>favor adjuntar un máximo de 3 referencias</u>)	40	
Al menos 3 años de experiencia en coaching, escuchas, retroalimentación de agentes. Será un activo que conozca la marca UNICEF	30	
Los costos de la propuesta deberán incluir todos los impuestos	10	10
Total		100

d. 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.