ANEXO C TÉRMINOS DE REFERENCIA

**BOL\_S 0002 2024**

**Acuerdo a largo plazo (LTA) para la provisión de servicio de Call center del programa Familia Segura**

**1. ANTECEDENTES**

UNICEF en Bolivia necesita garantizar el funcionamiento de la Línea de atención psicológica gratuita “Familia Segura”, aperturada en abril del 2020 con aproximadamente más de 120,000 llamadas atendidas a la fecha proveniente de la población boliviana ubicada en todo el territorio nacional, para lo cual requiere la firma de contratos a largo plazo (2 años) con empresas en el campo de PROVISIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER

Los contratos a largo plazo pueden firmarse hasta por dos años y podrían ampliarse por un año adicional, posterior a la evaluación anual que UNICEF realice del servicio brindado.

Las empresas que presenten su oferta deben reconocer lo siguiente:

* UNICEF no está obligado a la adquisición de una cantidad mínima de servicios cotizados por el Contratista
* UNICEF podrá firmar contratos a largo plazo con diferentes empresas para la fabricación de estos artículos.
* UNICEF no se hace responsable de cualquier gasto en caso de que no se realice ningún pedido.
* Los acuerdos no serán exclusivos y UNICEF tendrá el derecho a obtener los mismos o similares artículos de otros contratistas, según lo considere conveniente.

**2. OBJETIVOS, PROPÓSITO Y RESULTADOS ESPERADOS**

**Objetivo general**

Provisión del servicio de Call Center del programa “Familia Segura”. Servicio de gestión de la línea telefónica 800 11 30 40 y la línea de WhatsApp 77797667 habilitada para el mismo programa.

**Objetivos específicos**

* Asegurar la eficiente y pronta recepción de llamadas en los horarios definidos, asegurando un servicio de calidad, minimizando el tiempo de espera de las llamadas, previniendo el riesgo de fraude y comportamiento inapropiado del personal vinculado a este proceso.
* Generar evidencia sobre la eficiencia de la gestión del servicio y sobre la situación de la salud mental de la población, a través de la gestión sistemática y rigurosa de datos de las llamadas y usuarios.
* Mejorar progresivamente la costo-eficiencia del programa, a través de la exploración de oportunidades tecnológicas.

**3. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS**

**Alcance**

* Atención a toda la población boliviana en área rural o urbana.
* Disponibilidad del servicio 18 horas al día y los 7 días de la semana de 6 am a 12 de la medianoche.

**Servicios por requerir:**

**Atención de llamadas, videollamadas y mensajes de texto a la línea gratuita FAMILIA SEGURA (apoyo psicoemocional)**

**Proceso:**

* Recibir llamadas y videollamadas de la línea 800 11 3040 y mensajes a través de la línea de Whatsapp 7797667.
* Poner a disposición el servicio tanto de llamadas y videollamadas entrantes como salientes como recepción y respuesta a mensajes de Whatsapp.
* Transferir las llamadas, videollamadas y mensajes a los especialistas psicólogos/as para la atención de los casos. Todas las derivaciones se realizan de acuerdo con protocolos establecidos y flujogramas.
* Registrar los casos de los usuarios en la plataforma CRM, hacer un seguimiento de las acciones tomadas y asegurarse de que los casos se han derivado de manera oportuna.
* Mantener actualizada la información de los usuarios y asegurarse de ingresar de manera precisa y oportuna cualquier cambio o actualización.
* Se deberá contar con grabación del 100% de las llamadas, estas grabaciones deben ser accesible al personal designado por UNICEF y SOLO al personal de UNICEF, garantizando la confidencialidad de cada llamada.
* Facilitar que las y los supervisores del servicio de Familia Segura por parte de UNICEF puedan colgarse a las llamadas activas del servicio en cualquier momento.

***Para realizar este trabajo la empresa deberá***:

* Brindar la facilidad tecnológica para la instalación de canales de atención tanto de voz, video y mensajería. Además de la elaboración de un botón click-to-call que pueda ser instalado en diversas páginas web y que remitan, llamadas, videollamadas y/o mensajes al servicio vía web.
* Brindar la facilidad tecnológica para la plataforma de atención a través de un CRM con capacidad mínima de 6 psicólogos y 2 operadores conectados por hora. Además de acceso de supervisores a escuchas de llamada en cualquier momento y licencia que permita que personal de UNICEF verifique la conexión en el servicio de las y los psicólogos voluntarios.
* Elaborar herramienta de agenda de sesiones para usuarios que requieran pasar a servicio de corto o mediano plazo que cuente con la información necesaria de nombre del psicólogo de atención, día y hora de la sesión.
* Seleccionar personal idóneo para la atención con calidad y calidez y con capacidades para respuesta inmediata a casos de violencia flagrante.
* Avisar prontamente al personal de unicef de cualquier problema técnico o humano que interfiera con el servicio (cortes de luz, caída de internet, falta de personal, etc)
* Asegurar un supervisor dedicado para la coordinación entre todas las partes involucradas.
* Asegurar la confidencialidad total de todas las llamadas/usuarios

1. **Gestión de la información**

* Registrar todas las llamadas entrantes y salientes en una base de datos acorde a formulario y protocolo correspondiente.
* Recopilar información relevante durante las llamadas en una base de datos acorde a formulario y protocolo correspondiente.
* Analizar los datos recopilados durante las llamadas para identificar patrones e información clave que pueda ayudar a mejorar la atención.
* Supervisar las llamadas de los operadores para evaluar su desempeño y brindar retroalimentación.
* Actualizar la base de datos con la información recopilada durante las llamadas y poner al día la información de los usuarios.
* Realizar encuestas de satisfacción del cliente para obtener retroalimentación sobre la calidad del servicio y hacer ajustes necesarios.
* Brindar acceso remoto a la plataforma CRM a terceros (usuarios aprobados por UNICEF para el registro y recopilación de información de la plataforma incluyendo especialistas y voluntarios/as).

***Para realizar este trabajo la empresa deberá:***

* Brindar la facilidad tecnológica para la plataforma de atención a través de un CRM con capacidad de contener formularios de registro de información acorde a los protocolos establecidos.
* Estructura de base de datos exclusiva e independiente para el programa “Familia Segura”.
* Establecer un dashboard con toda la información de la base de datos actualizada cada 24 horas.
* La atención de la línea segura deberá contar con un Coordinador, que supervise, gestione y garantice el cumplimiento de todos los elementos del contrato, así como mantener la comunicación regular con UNICEF.
* Asegurar la confidencialidad de los datos recopilados
* Presentar reportes semanales y mensuales requeridos, además de mantener comunicación regular y fluida con el personal de UNICEF.
* La empresa deberá asegurar que la plataforma utilizada cuente con un módulo de registro de llamadas por tipología, cada hora y tenga visibilidad del número de llamadas que no sean atendidas y registro general de la operación.

**4. ENTREGABLES**

- Envíos mensuales de reportes referidos a la atención brindada y gestión de la información.

- Dashboard de información online

**5. RESULTADOS Y/O PRODUCTOS. –**

5.1. Atención de todas las llamadas y mensajes en los tiempos y calidad establecidas, alcanzando las ratios esperados.

5.2. Dashboard actualizado cada 24 horas

UNICEF emitirá contratos al contratista, a necesidad del bien o servicio dentro de la vigencia del LTA. Las cantidades, lugar de ejecución y términos de entrega serán estipulados de acuerdo con cada contrato en función a los requerimientos del área solicitante.

El Contratista se compromete a la provisión del bien o servicio al UNICEF de acuerdo con los contratos recibidos dando cumplimiento a los términos del LTA.

En el caso de que UNICEF colocara un contrato que el contratista ha evaluado que no puede cumplir, deberá enviar una notificación por escrito a UNICEF justificando los motivos.

Asimismo, no puede hacer entregas parciales del servicio sin la debida autorización por escrito de UNICEF.

El contratista deberá aceptar los cambios o cancelaciones de contratos o líneas del contrato siempre que estos cambios sean notificados por escrito y dentro un tiempo razonable, dando curso siempre y cuando el contratista no haya incurrido en costes de producción.

El contratista reconoce que el tiempo será esencial en el desempeño del LTA, y hará todo lo posible para cumplir con los plazos de entrega.

Cuando el contratista no cumple con el plazo de entrega (s). UNICEF tendrá derecho a dar el aviso del contratista de su intención de cancelar el LTA a menos que el bien o servicio sea entregado dentro de un plazo razonable y específico.

**6. CONFIRMACION DEL PEDIDO**

El Contratista deberá acusar recibo del contrato o solicitud de servicio que será enviado vía email mediante la firma y la devolución del acuse de recibo del contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción.

**7. GARANTÍA**

Además de la garantía de servicio, el contratista garantiza a UNICEF:

1. No tiene y no entrará en ningún acuerdo o convenio que impide o restringe los derechos de UNICEF o el destinatario final de utilizar, vender, o realizar cualquier transacción con cualquier bien que puede ser adquirido bajo el LTA;
2. Cuenta con el personal calificado, la experiencia, instalaciones adecuadas, recursos financieros y todas las otras habilidades y recursos para cumplir sus obligaciones.
3. El incumplimiento de cualquiera de estas garantías es una violación de un término fundamental del LTA.

**8. PRECIO**

El precio y calidad de los servicios ofertados no será sujeto de variación, ajuste o modificación.

El Proveedor declara que dichos precios se ajustan a las condiciones más favorables ofrecidas a cualquier cliente suyo (o de cualquiera de sus filiales).

UNICEF pagará al contratista por cada uno de los ítems descritos en cada línea insertada en el contrato marco en conformidad con los términos del LTA.

Este monto se basará en el detalle de los bienes o servicios solicitados por UNICEF y entregados por el contratista, en conformidad a los precios especificados.

El Contratista garantiza que los precios de los servicios en la oferta son los precios máximos que se mantendrán y no serán incrementados durante el tiempo de duración del LTA. Únicamente en caso de ser evidente una fluctuación de los precios en el mercado, se procederá a una revisión de éstos en un lapso de 6 meses.

**9. UBICACIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO**

Período de inicio: 01/04/2024

Período de acabado previsto o duración: 730 días hábiles (2 años) con posibilidad de ampliación a un año adicional dependiendo de la evaluación del desempeño.

Plazos e hitos específicos para actividades individuales, y si los plazos son negociables o no y si es así en qué circunstancias: debe garantizarse el servicio continuo del call center de lunes a lunes de 6 am a 12 de la medianoche.

**10. CALIFICACIONES Y CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS / EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Las empresas proponentes deberán contar con la siguiente experiencia demostrable:

Experiencia mínima de 5 años en atención al cliente (ATC) a través de call center (campañas inbound y outbound)

**11. CONDICIÓN JURÍDICA DE LAS PARTES**

El contratista tendrá la condición jurídica de contratista independiente con respecto a UNICEF. Ni el personal ni los subcontratistas del contratista serán considerados en ningún sentido empleados o agentes de UNICEF.

**12. DURACIÓN DEL LTA**

730 días calendario

**13. FORMA DE PAGO**

El pago será fijo mensual.

El Contratista deberá presentar sus facturas acompañadas del reporte final y rendición de cuentas a Unicef para cada una de las líneas del contrato que será asociado a un número de Service Requisition (SR) o contratos asociados al LTA.

A menos que sea autorizado por UNICEF, una factura independiente será presentada en relación con cada contrato o línea del contrato prevista en el LTA y el contratista deberá garantizar que todas las facturas:

1. Estén a nombre de UNICEF
2. El monto de la factura este de acuerdo con el pedido y con las especificaciones de cada línea del contrato marco asociado al LTA
3. Indicar claramente a que número de SR o PR, contrato o línea del contrato y LTA correspondiente.
4. Proporcionar información clara y específica de los bienes o servicios que han sido entregados de acuerdo con la solicitud del área,

A condición de que el contratista ha cumplido sus obligaciones a satisfacción de UNICEF, y ha presentado las facturas y los demás documentos justificativos requeridos el pago se efectuará dentro de los 30 días calendario a la recepción de los documentos de respaldo de la factura.

Los pagos se depositan en el banco del contratista en la cuenta especificada en su registro como proveedor.

UNICEF no pagará ningún cargo adicional por pago tardío a menos que se acuerde expresamente por escrito.

**14. PROCESO DE EVALUACIÓN**

Detallados en el Anexo B.

15. CALENDARIO DE LA LICITACIÓN:

* Invitación a participar: 30/01/2024
* Plazo para recepción de ofertas: 19/02/2024

16. REQUISITOS PARA PARTICIPAR:

* Empresa con más de 5 años de experiencia en atención de call center
  + Se puede justificar con certificados comerciales.
* Es deseable que tengan experiencia en atención de población vulnerable.

17. DOCUMENTOS LEGALES QUE DEBE PRESENTAR LA EMPRESA:

Debido al nivel de trabajo que UNICEF Bolivia podría tener con su empresa, informamos a ustedes que se llevará a cabo una evaluación adicional como parte de nuestro procedimiento interno.

  En este sentido, agradecemos nos proporcione la siguiente documentación de forma digital:

ANEXO A) Documentos Generales

* NIT (registro ante el SIN)
* Licencia de Funcionamiento
* Registro en SEPREC
* Estados financieros de las dos últimas gestiones
* Pago de impuesto de las dos últimas gestiones
* Copia de tres cartas de referencia

ANEXO B) Copia de la constitución de la empresa y nombramiento de Representante Legal.

* Constitución de empresa
* Poder del Representante legal
* Carnet de identidad

Para Asociaciones Accidentales adicionalmente:

* Fotocopia del Testimonio o copia del Acta de Constitución de la Asociación Accidental (Si corresponde)

ANEXO C) Formulario del proveedor y número de registro de su empresa en la página del Mercado Global de las Naciones Unidas (UNGM) y en caso de que no esté registrado solicitamos inscribirse como mínimo, en las etapas Básica y Nivel 1. Para el proceso de registro, se adjuntan las instrucciones respectivas de UNGM que se encuentran en: <https://www.ungm.org/Account/Registration>

**Por favor tomar en cuenta que la plataforma es gratuita y no requiere realizar ningún pago ni suscripción.**

**Toda la documentación solicitada en los literales A, B Y C debe ser enviada como anexo a la propuesta técnica. Puede ser en archivos separados.**

**18. POLÍTICA DE CONDUCTA DE UNICEF.**

Recordamos a usted sobre la Política de Conducta de UNICEF para Promover la Protección y Salvaguarda de los Niños (la Política), especialmente las Secciones 4.2 y 6.1 que establecen lo siguiente:

“4.2: UNICEF civil society partners, suppliers or vendors (including corporate consultants and contractors, and academic or research institutions), UNICEF corporate partners, and UNICEF National Committees are expected to ensure that their personnel report all reasonable suspicions that a UNICEF staff member or non-staff personnel, or a UNICEF individual consultant or contractor, has engaged in conduct that is prohibited under this Policy.

6.1: UNICEF will promote the adoption by UNICEF’s commercial vendors and suppliers of robust policies for the protection and safeguarding of children. UNICEF will regard the adoption of such policies as a positive factor when selecting vendors and suppliers. Revisar el siguiente enlace: [Policy on Conduct Promoting the Protection and Safeguarding of Children | UNICEF Supply Division](https://www.unicef.org/supply/documents/safeguarding-policy)

**19. FORMULARIOS**

Los formularios que debe llenar y presentar (Anexo D) son:

* Carta de presentación de oferta (Formulario No 1)
* Ficha del proveedor (Formulario No 2)
* Declaración jurada
* Experiencia especifica de la empresa (Formulario N. 3 y 4).

**20. CONTENIDO MÍNIMO DE LA PROPUESTA TÉCNICA**

* Descripción de los productos o servicios (detallar)
* Cronograma de entrega o implementación

**21. PROPUESTA ECONÓMICA**

La propuesta económica (Formulario No 5) - sobre B, debe incluir:

* Precios unitarios
* Transporte (si aplica)
* Otros gastos por detallar (si aplica)
* Impuestos de ley

Tomando en consideración que los precios ofertados deben mantenerse y no podrán ser incrementados o modificados por los años de duración del acuerdo a largo plazo (LTA). En caso de ser evidente una fluctuación de los precios en el mercado, se procederá a una revisión de los precios acordados en el contrato en un lapso de 6 meses.

22. REQUISITOS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS:

Las empresas o sociedades accidentales interesadas deberán enviar los documentos requeridos (digitalmente) en 2 correos separados:

* **correo A: Propuesta TÉCNICA y documentación requerida, incluyendo anexos A, B, C y D**
* **correo B: Propuesta ECONÓMICA, formulario 5**

Ambos correos deben ir dirigidos a Suministros, al correo Bolivia-Supply@unicef.org bajo la referencia de: No. **BOL\_S 0002 2024 - Acuerdo a largo plazo (LTA) para la provisión de servicio de Call center del programa Familia Segura.**

La fecha límite de recepción de ofertas es el 19 de febrero de 2024 .

Nota: cualquier oferta enviada a un mail diferente o posterior a esta fecha indicada no será considerada valida.

**23. ACLARACIONES:**

Se realizará una reunión aclaratoria el 05 de febrero de 2024 a horas 9:00 am en la oficina de UNICEF en La Paz. Dirección: Calle 20 de Calacoto # 7720 esquina Avenida Fuerza Naval.

Por favor confirmar asistencia hasta el 02 de febrero de 2024 al correo: [adazadekomori@unicef.org](mailto:adazadekomori@unicef.org (Si)

**24. RELACIONAMIENTO ENTRE PROPONENTE Y CONVOCANTE**

El relacionamiento (consultas, información adicional, etc.) entre cualquier Proponente y el Convocante, cuando sea referido a esta convocatoria, debe guardar los más altos estándares de ética y solamente debe ser realizado en forma escrita al e-mail adazadekomori@unicef.org. Esta cláusula se aplica desde el inicio del proceso hasta la adjudicación, con excepción de la reunión aclaratoria.