

VISION MUNDIAL BOLIVIA

**LICITACION PUBLICA NRO 66
INVITACION A PRESENTACION
DE PROPUESTA**

**CONTRATACION DE SERVICIO
TELEMERCADEO**

JULIO 2021

1. ANTECEDENTES

Visión Mundial Bolivia (VMB) es una organización no gubernamental (ONG) sin fines de lucro, que apoya a niñas, niños y adolescentes, sus familias y sus comunidades en áreas rurales y peri urbanas, para que ellos alcancen cambios sostenibles en la calidad de sus vidas, construyendo así una sociedad más justa y solidaria

Trabajamos con comunidades, iglesias, gobiernos, empresas privadas, otras agencias de ayuda y organizaciones multilaterales para mejorar los servicios de educación, salud y nutrición de manera eficaz y eficiente.

Visión Mundial Bolivia es parte de la Confraternidad de World Vision, la cual con enfoque de desarrollo transformador, ayuda humanitaria e incidencia pública, está dedicada a trabajar con niños, niñas, sus familias y comunidades para erradicar la pobreza e injusticia en más de 100 países en el mundo.

2. TÉRMINOS GENERALES

2.1. SUJECCIÓN AL CONTENIDO DEL PRESENTE DOCUMENTO

El presente documento establece los estándares mínimos definidos por VISION MUNDIAL BOLIVIA que la propuesta del proponente debe cumplir.

Los proponentes deberán examinar todas las instrucciones, formatos, condiciones, términos y especificaciones que figuran o se citan.

Si los proponentes omiten la presentación de toda o parte de la información requerida o presentan ofertas que no se ajusten en todos sus aspectos al presente documento, serán eliminados del presente concurso

La evaluación y adjudicación final se realizará de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

VISION MUNDIAL BOLIVIA se reserva el derecho de adquirir la totalidad o parte de los bienes/servicios objeto de la presente Invitación, de acuerdo a la mejor solución técnico-económica y a los intereses de VISION MUNDIAL BOLIVIA.

2.2. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

VISION MUNDIAL BOLIVIA se reserva el derecho de revisar y modificar los términos del presente documento durante la etapa de invitación. **De producirse esta situación, las modificaciones serán comunicadas a todos los proponentes via e-mail**, por tanto, es responsabilidad de los proveedores revisar constantemente su correo electrónico durante la vigencia de la invitación o mediante correo electrónico.

2.3. CONFIDENCIALIDAD

Cualquier información emergente entregada al proponente u oferente constituye información confidencial de VISION MUNDIAL BOLIVIA y se proporciona únicamente para propósitos de referencia en la presentación de ofertas, si se utiliza de manera contraria a lo establecido en su contenido, VISION MUNDIAL BOLIVIA se reserva el derecho de seguir las acciones legales civiles o penales que correspondan, sin perjuicio de que se obligue al proponente u oferente al pago por daños y perjuicios ocasionados por la empresa o empresas que infringieron la confidencialidad.

2.4. POLITICA DE SALVAGUARDA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADULTOS BENEFICIARIOS

Visión Mundial Bolivia tiene cero tolerancias hacia la explotación y el abuso, por ello, nuestros procesos de selección y contratación se basan en normas y políticas que promueven que todos nuestros proveedores, garanticen la protección infantil

y de nuestros beneficiarios. Por ello nuestros proveedores se comprometen a no utilizar, ni apoyar ningún tipo de trabajo o explotación infantil.

2.5. MEDIDA ANTICORRUPCIÓN

Visión Mundial Bolivia tiene cero tolerancias a la corrupción, por lo que no se podrá hacer ninguna oferta, pago, consideración o beneficio de cualquier clase, que constituya una práctica ilegal o de corrupción, ya sea directa o indirectamente como un aliciente o recompensa por el otorgamiento de esta provisión. Ese tipo de prácticas será fundamento para no considerar al oferente en la adjudicación del contrato y podrán aplicarse otras acciones civiles y/o penales.

2.6. VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Todas las ofertas deberán expresar claramente el período de validez de la propuesta, el mismo que no podrá ser menor a noventa (90) días calendario, a partir de la fecha de presentación de las mismas.

2.7. CONSULTAS DE LOS PROPONENTES

Los proponentes que deseen efectuar consultas administrativas, legales y/o técnicas, deben hacerlas llegar al email adquisiciones@visionmundial.org.bo

2.8 SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA DE PROPUESTAS

Los oferentes que obtengan el presente documento podrán solicitar mediante correo electrónico hasta antes de 2 días hábiles, la ampliación del plazo de presentación de propuestas, antes del plazo de entrega establecido para la presentación de las mismas, al correo electrónico adquisiciones@visionmundial.org.bo

El tiempo de ampliación del plazo de entrega de ofertas, en caso de ser aceptada, dependerá del análisis que VISION MUNDIAL BOLIVIA haga en cada caso y será comunicada mediante correo electrónico.

2.9 RECHAZO DE OFERTAS

Sin limitar la generalidad de este derecho, se deja constancia expresa de que las propuestas serán rechazadas por cualquiera de los siguientes aspectos:

- a) Ofertas que sean presentadas fuera de la fecha establecida en el presente documento.
- b) Ofertas que no cumplan con cualquiera de las especificaciones descritas en el presente documento.
- c) Cualquier intento de uso de influencias que constituye una práctica ilegal o de corrupción, o que contravenga el espíritu del presente documento.

2.10 DECLARATORIA DESIERTA DE LA LICITACIÓN

Visión Mundial Bolivia se reserva el derecho de declarar desierto el presente proceso en cualquier etapa en la que se encuentre en resguardo de sus intereses, sin que este hecho genere responsabilidad alguna a la organización.

2.11 PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas deberán ser presentadas en respuesta al correo electrónico de invitación, **hasta horas 17:00 p.m.** del día **LUNES 02 DE AGOSTO de 2021.**

LUNES 02 DE AGOSTO de 2021 a horas 17:00

No se considerarán las ofertas entregadas pasados el día señalado, por lo que será de absoluta responsabilidad del proponente la presentación de las propuestas en el lugar indicado y en la fecha señalada en el presente documento.

Las ofertas de los proponentes deberán estructurarse de acuerdo a las siguientes instrucciones:

**DOCUMENTOS CERTIFICACION DEL PROVEEDOR
SOBRE "A" – PROPUESTA TÉCNICA
SOBRE "B" – PROPUESTA ECONÓMICA**

Cada parte será presentada en sobres separados, los cuales serán presentados con la siguiente inscripción:



3 CERTIFICACION DE LOS PROPONENTES

La Política de VISION MUNDIAL BOLIVIA establece la certificación de los proveedores con los que trabaja, por lo tanto el sobre o carpeta de **CERTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR** servirá para determinar la constitución legal del oferente así como su elegibilidad como proveedor certificado de Visión Mundial Bolivia y deberá contener la siguiente documentación:

1. Carta de Presentación firmada por el Representante Legal del proponente u oferente (Formulario 1). Todos los proveedores deberán presentar este documento.
2. Fotocopia simple del Testimonio de Constitución de sociedad en cualquiera de sus modalidades. **Este requisito no aplica para empresas unipersonales.**
3. Fotocopia simple del Poder del Representante Legal debidamente inscrito en FUNDEMPRESA y/o certificado de registro de este documento, que contenga facultades otorgadas al apoderado para participar en procesos de licitación, presentar propuestas y en su caso suscribir contratos para la provisión/prestación del bien/servicio. **Este requisito no aplica a empresas unipersonales.**
4. Fotocopia simple de la Matrícula de Comercio ante FUNDEMPRESA vigente a la fecha de presentación. **Este requisito no es obligatorio para empresas unipersonales.**
5. Fotocopia simple del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente o Certificación electrónica del NIT.
6. Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del Representante Legal vigente a la fecha de presentación de la propuesta.
7. Fotocopia simple de los estados financieros de las 2 últimas gestiones refrendado por el colegio de auditores o de contadores. **Este requisito no aplica a empresas unipersonales.**
8. Formulario de Registro y Actualización de Proveedores (adjunto)
9. Protocolo de Protección debidamente firmado (adjunto).
10. Protocolo de Prevención de daño en las comunicaciones debidamente firmado (adjunto).
11. Código de Conducta del Proveedor de Vision Mundial debidamente firmado (adjunto)
12. Política de conflicto de intereses.

A excepción de los requisitos que no aplican para empresas unipersonales, los requisitos arriba establecidos son de cumplimiento obligatorio para la adjudicación de un proceso de Visión Mundial Bolivia. **La no presentación de los mismos, se entenderá como la no constitución legal del proponente como persona jurídica.**

4 EVALUACIÓN Y CALIFICACION DE LAS PROPUESTAS

4.1 CALIFICACIÓN FINAL

La calificación final de las propuestas será obtenida sumando los puntajes asignados a las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo siguiente:

Propuesta Técnica	60 Puntos
Propuesta Económica	40 Puntos
Total	100Puntos

4.2 CONTENIDO Y CALIFICACIÓN DEL SOBRE “A” PROPUESTA TECNICA (65 pts)

El Sobre “A” tendrá la inscripción **PROPUESTA TÉCNICA Experiencia, Curriculum (con respaldos) y propuesta técnica de los entregable** y contendrá la propuesta técnica del oferente, detallando estrictamente lo requerido en las Especificaciones Técnicas.

Las propuestas técnicas **no deberán contener precios totales, parciales o referenciales de ningún tipo.** El incumplimiento de este punto será causal de descalificación de la propuesta.

Todas las propuestas serán calificadas de acuerdo a lo indicado en el **Anexo Especificaciones Técnicas.**

PONDERACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA		
NRO	Condiciones Adicionales Solicitada	Puntaje asignado
1	<i>Experiencia General (RESPALDADA) Curriculum de la empresa y/o consultor</i>	<u>10</u>
2	EXPERIENCIA La Empresa debe acreditar: EXPERIENCIA EN CAMPAÑAS COMERCIALES –SOCIALES (DESEABLE) CAPACIDAD TECNICA EXPERIENCIA EN CONVERSION DE LEADS. EXPERIENCIA EN ANALISIS DE DATA	<u>30</u>
3	Propuesta técnica desarrollada	20
TOTAL PUNTAJE		60 PUNTOS

4.3 CONTENIDO Y CALIFICACION DEL SOBRE “B” PROPUESTA ECONOMICA 40 pts

El sobre "B" tendrá la inscripción **PROPUESTA ECONÓMICA** y deberá contener la propuesta económica de acuerdo a lo solicitado por VISION MUNDIAL BOLIVIA en el Anexo “Especificaciones Técnicas”. La propuesta económica deberá indicar los montos unitarios y totales en numeral y literal.

La moneda de la propuesta presentada será el Boliviano y **deberá incluir los impuestos de ley.**

En caso de discrepancia entre un precio unitario y el total se tomará el precio descrito en literal como el ofertado formalmente.

VISION MUNDIAL BOLIVIA podrá solicitar una mayor desagregación de los precios, cuando lo considere necesario y los oferentes están obligados a suministrar oportunamente toda la información que sea requerida.

La calificación de la Oferta Económica considerará los precios unitarios y/o totales en función a las características de lo solicitado por VISION MUNDIAL BOLIVIA y que ponderado tendrá un valor de 35 puntos en la calificación Final.

Para obtener la calificación de precios, la puntuación de cada oferta (i) será obtenida mediante la siguiente fórmula:

$$P_{mejor} / P_i$$

Dónde:

Pmejor = Precio más bajo de todas las ofertas que hubiesen aprobado la calificación del sobre "A"

Pi = Es el precio de la oferta i.

Al resultado obtenido para cada oferta i se le aplicará la ponderación correspondiente al precio (40 puntos), obteniéndose de esta manera el puntaje final obtenido por la oferta económica i.

VISION MUNDIAL BOLIVIA mediante el responsable del proceso de contratación podrá solicitar una mejora al oferente u oferentes mejor calificados, aspecto que será expresado en forma escrita y considerado en el cuadro comparativo.

La propuesta económica tendrá un puntaje de 40 puntos En la oferta económica debe existir una propuesta de escala de pago según el monto recaudado en todos los tipos de campañas y se debe especificar el % que comisionará el agente adicional a su salario de ley. Se debe utilizar la segmentación de campañas y rangos de donación entregados por WORLD VISION BOLIVIA.

5. ADJUDICACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

5.1 ADJUDICACIÓN

Una vez concluida la evaluación técnica y económica se procederá a la elaboración del informe final y se recomendará la adjudicación al o los proponentes que hubiesen obtenido el mayor puntaje en la calificación final.

5.2 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO

Una vez realizada la adjudicación, se emitirá el contrato en favor del (los) proponente(s) adjudicados en un plazo no mayor a los diez (10) días hábiles computables a partir del momento en que se comunique por escrito la adjudicación.

Visión Mundial Bolivia reconoce a las órdenes de compra y los contratos como los únicos documentos legalmente vinculantes que pueden utilizarse para adquirir bienes, obras y servicios, por lo tanto el proveedor adjudicado no deberá tomar la nota de adjudicación como un documento válido para iniciar la relación contractual.

Para la firma de Contrato, VMB solicitará la presentación en original o fotocopia legalizada de los documentos listados a continuación, los mismos que serán devueltos una vez firmado dicho documento.

- a) Testimonio de Constitución de sociedad en cualquiera de sus modalidades, debidamente inscrito en FUNDEMPRESA. (Este requisito no aplica para empresas unipersonales)
- b) Poder del Representante Legal debidamente inscrito en FUNDEMPRESA y/o certificado de registro de este documento, que contenga facultades otorgadas al apoderado para participar en procesos de licitación, presentar propuestas y en su caso suscribir contratos para la provisión/prestación del bien/servicio. (Este requisito no aplica a empresas unipersonales).
- c) Matrícula de Comercio ante FUNDEMPRESA vigente a la fecha de presentación.
- d) Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente o Certificación electrónica del NIT.

- e) Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del Representante Legal vigente a la fecha de presentación.
- f) Certificado de antecedentes
- g) Boleta o poliza de cumplimiento de contrato si el importe es mayor a 100.000 Bs.

FORMULARIO N° 1

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

(Fecha) _____

Señores
VISION MUNDIAL BOLIVIA
Presente.-

Ref. : xxxxxxxxxxxxxxxx

Estimados señores:

Al ser invitado para la presentación de esta propuesta, declaro y garantizo haber examinado cuidadosamente los términos de referencia, así como los formularios para la presentación de la propuesta y que en virtud de ello, acepto sin reservas todas las estipulaciones de dichos documentos.

Nosotros _____ **(Indicar el nombre de la empresa o institución/persona natural)**

Declaramos que la propuesta presentada tiene una validez de 90 (noventa) días calendario.

Declaro la veracidad de toda la información proporcionada y autorizamos mediante la presente, en caso de ser adjudicado, toda la información que consideren necesaria para verificar la documentación que se presenta. En caso de comprobarse falsedad en la misma, me doy por notificado que su entidad tiene el derecho a descalificar mi propuesta.

Si nuestra propuesta es aceptada, nos comprometemos a presentar, en el plazo establecido, los documentos requeridos para la suscripción del contrato.

En caso de ser adjudicado, esta propuesta constituirá un compromiso obligatorio hasta que se prepare y firme el contrato.

(Firma del Representante Legal o Encargado)

(Nombre del Representante Legal o Encargado)

FORMULARIOS DE CERTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR.

1. REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES



Formulario_de_Regi
stro_y_Actualizacion

2. PROTOCOLO DE PROTECCIÓN



FA. Protocolo
comportamiento.do

3. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE DAÑO EN LAS COMUNICACIONES



Protocolo de
Prevencion de daño

4. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROVEEDOR DE VISION MUNDIAL



Codigo de
Conducta del Provee

5. FORMULARIO CONFLICTO DE INTERESES CON EL PERSONAL DE VISION MUNDIAL



FORMULARIO
POLITICA DE CONFLI

6. DECLARACION JURADA DE LA SITUACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS O LA FOTOCOPIA SIMPLE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LAS 2 ULTIMAS GESTIONES REFRENDADO POR EL COLEGIO DE AUDITORES O DE CONTADORES. (ADJUNTO)



Declaracion Jurada
Situacion de Estado



Anexo Resumen
Estados Financieros

7. DECLARACION JURADA DE LA INEXISTENCIA DE PROCESOS JUDICIALES



DECLARACION
JURADA DE LA INEXI

ESPECIFICACIONES TECNICAS

CONTRATACION DE SERVICIO TELEMERCADERO

I. ANTECEDENTES.

Visión Mundial Bolivia (VMB) es una organización no gubernamental (ONG) sin fines de lucro, que apoya a niñas, niños y adolescentes, sus familias y sus comunidades en áreas rurales y peri urbanas, para que ellos alcancen cambios sostenibles en la calidad de sus vidas, construyendo así una sociedad más justa y solidaria. La intervención de VMB en diversas comunidades del país, así como en diferentes contextos socio culturales, requiere de la actualización y desarrollo de mejoras del Sistema de Información de Control de Activos (SICA) y la optimización de flujos de trabajo que permitan la agilización de procesos administrativos de control de activos en nuestra institución, para esto se requiere contratar a un consultor que se integre al equipo de desarrollo.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

- Obtener servicios de Contact Center de la más alta calidad, ajustándose a los requerimientos, niveles de servicio, normas y procedimientos de WORLD VISION BOLIVIA. Recibir una propuesta técnica y económica para realizar campañas de Telemercadeo (venta telefónica), en sus diferentes formas mediante procesos de cierre, retención y fidelización.
- Aumentar la cantidad de nuevos donantes mensuales (pledge) de World Vision Bolivia captados a través de este canal.
- Lograr una calidad óptima de los nuevos donantes captados telefónicamente reflejada en aspectos como la obtención de información precisa respecto de los prospectos.
 - Asegurar la conversión mínima del 10% de donaciones por 1000 leads derivados por World Vision Bolivia
 - Enriquecer la BD (Base de Datos) por gestión de referidos.

2.2 Objetivos Específicos

- Manejo de conversaciones personalizadas y seguimiento individual a cada agente (Coaching individual).

- Compromiso (Engagement): generación de motivación individual en los agentes hacia la causa y capacidad de expresarla en su gestión telefónica.
- Monitoreo y seguimiento de resultados, personal dedicado a esta función.
- Gestión de rendimiento (Performance management): implementación de acciones para la mejora continua, identificación de puntos de fricción

2.3 Resultados esperados:

- Gestión Outbound WORLD VISION BOLIVIA
- Reportería según diseño y frecuencia requeridos por el cliente.
- Asesoría de negocios
- Supervisión Operativa
- Asesores exclusivos para la gestión / por campaña.
- CRM con información de las llamadas recibidas.

III. ALCANCE DEL TRABAJO.

La contratación será por producto (campaña); inicialmente pudiendo extenderse por gestión.

Plataforma escalable que permitirá un rápido crecimiento, tanto en capacidad como en funcionalidad, listo para adaptarse a los requerimientos de WORLD VISION BOLIVIA.

posee una plataforma tecnológica de primer nivel que le permitirá un rápido crecimiento y adaptabilidad a futuros requerimientos de WORLD VISION BOLIVIA.

IV. PRINCIPALES TAREAS A CUMPLIR

TAREAS
1. Elaboración y presentación del Plan de trabajo y metodologías de abordaje/fidelización y retención.
2. Desarrollo de mejoras de funcionalidad e integración a CRM
3. Administrar su propia plataforma tecnológica que permitirá cerrar ventas.
4. Garantizar procesos de conversión.
5. Grabación de Llamadas: Los archivos de audio son almacenados en un servidor de grabaciones que tienen habilidades de transferencia y encriptación automática en diferentes esquemas y frecuencias.

6. Seguridad de la Información: Todas las aplicaciones o sistemas administrados por el proveedor para el normal desarrollo y desempeño del servicio requerido por WORLD VISION BOLIVIA tiene como característica principal, medidas de seguridad el manejo de claves de acceso, rangos limitados de actividades para asesores, perfiles de acceso de acuerdo a las funciones y jerarquías de los asesores telefónicos o supervisores, que evitarían cualquier fuga de información.

7. *Tráfico Telefónico: El proveedor administra líneas telefónicas fijas, celulares para la realización de las llamadas salientes*

8. *Extender su cadena de servicios a links con whats app.*

V. PRODUCTOS ESPERADOS

- Reportes estadísticos y gerenciales.
- Reportes detallados que contengan la data de las donaciones: información personal, información bancaria, tiempos de llamada, estatus, observaciones, etc., con procesos de validación de datos.
- Importación remota de información de los nuevos donantes a la herramienta de CRM de World Vision Bolivia.
- Reportes estadísticos e informativos de los resultados obtenidos por agente.

VI. INICIO DEL CONTRATO:

A la firma del contrato

VII. PAGOS

Considerando que la captación de donantes por telemarketing es un modelo de negocio de venta telefónica, World Vision Bolivia realiza los pagos al proveedor por cada donante efectivamente cobrado, es decir cuando la cobranza haya sido efectiva.

VIII. PERFIL DE LA EMPRESA:

CRITERIOS DE LA EMPRESA	SUB-CRITERIOS
Constitución de la empresa	Cuenta con todos los documentos habilitantes
Estructura/Infraestructura de la empresa:	Cuenta con la estructura de personal suficiente para realizar la gestión que se solicita (número de agentes y estaciones disponibles para gestión).

	Cuenta con los sistemas y softwares necesarios para la administración de la data.
Experiencia	Cuenta con experiencia demostrable de al menos 1 año, realizando las actividades de TMKT. Se tendrá especial consideración con las empresas que engan personal con experiencia en estrategias para mejorar la gestión y definición de resulatdos.