Proveedores de servicios – Plantilla sobre el alcance del trabajo

|  |
| --- |
| 1. **Antecedentes y contexto**

Describir brevemente el proyecto (objetivos, actividades, localización, número de beneficiarios, modalidades de efectivo, fechas, cantidades, etc.) y su contexto, en una página como máximo.1. **Finalidad de los servicios solicitados**

Describir el servicio financiero solicitado: tipo de servicio (modelo de distribución, etc.), el número de transferencias, cantidad y frecuencia, tipo de entrega, la fecha y la organización, número esperado de transferencias/beneficiarios por cada entrega, el número puntos de entrega, los plazos de, el seguimiento y la presentación de informes, el acceso de los beneficiarios a los servicios, etc.Describir los requisitos financieros: pagos procesados, requisitos de información, retorno de los fondos restantes, etc.1. **Funciones del proveedor de servicios**

Describir las tareas que el proveedor de servicios tendrá que llevar a cabo. Por ejemplo. identificación del punto de entrega y horario, el suministro de número de referencia, la verificación de identidad, formación y sensibilización, gestión de multitudes, servicio al cliente o punto focal técnico para el CICR, mecanismos de quejas, entrega del dinero en efectivo, puesta en marcha del sistema de monitoreo, presentación de informes, recogida de documentos, entrega de tarjetas, etc.Definir el marco temporal y la cobertura geográfica. 1. **Prestaciones**

Detallar qué resultados se esperan: importe transferido y el número de beneficiarios, informes, satisfacción de los beneficiarios, resolución de problemas y conflictos, etc.1. **Estándares de calidad**

Definir los estándares de calidad aplicables a los servicios solicitados.1. **Apoyo que debe ser proporcionado por la Cruz Roja**

Describir las posibles funciones y responsabilidades de la Cruz Roja, que deberá estar más detallada en la propuesta de servicios, y que pueden incluir: el suministro de información sobre los beneficiarios, la distribución de las tarjetas, el monitoreo, la transferencia de recursos a una cuenta corporativa, la exención del IVA, la asistencia al personal, el espacio de oficina y equipo (si los hay), etc. |

Incluir un **calendario preliminar de las actividades** y los informes pertinentes y documentos relacionados con el programa (si los hay), como anexos.

## ANEXo I: contenido de la propuesta técnica

|  |
| --- |
| 1. **Experiencia y capacidad**
* Tipo de servicio propuesto
* Año de experiencia, experiencia en las zonas seleccionadas
* Uso de subcontratistas, intermediarios o puntos de venta
* El número y la ubicación de los puntos de entrega en las zonas seleccionadas
* La cobertura potencial (área cubierta por el servicio - el acceso de los beneficiarios)
* Capacidad diaria de cada punto de entrega (cantidades y número de clientes)
* Recursos humanos disponibles
* Capacidad y tiempo para entregar
1. **Enfoque**
* Descripción de cada paso del procedimiento para la configuración del mecanismo de transferencia
* Descripción de cada paso del procedimiento para la transferencia
* Descripción de cada paso para la creación de nuevos agentes/puntos de venta, cuando aplique
* Requisitos para el CICR: provisión de información, apertura de cuenta, etc.
* Aspectos relativos a la seguridad y procesos de control interno (para transferir o retirar dinero)
* Proceso para el pago de las comisiones
* Procedimientos de quejas
* Apoyo técnico
* Sistema de tecnología de la información, cuando sea aplicable
* Sistema de monitoreo y elaboración de informes
* Promoción y Formación, cuando sea aplicable
* Cumplimiento con los requisitos financieros
1. **Precios**
2. **Responsabilidades de las partes** (Proveedor de servicios/subcontratista/CICR)
 |

## ANEXo II: CRITERIos de EVALUAción

|  |
| --- |
| 1. **Experiencia y capacidades**

Años de experiencia, experiencia en las áreas seleccionadas, el uso de subcontratistas/ intermediarios, el número de puntos de entrega en las áreas seleccionadas, la cobertura y el posible acceso de los beneficiarios, capacidad diaria por cada punto de entrega, tiempo de entrega, etc. 1. **Criterios técnicos**

Disposición o la hora de configurar el sistema, el tiempo de entrega, el personal y los recursos humanos, la conveniencia para los beneficiarios (procesos), la conveniencia para el CICR (es decir, volumen de la transferencia, procesos), el conocimiento sobre el cliente y la información solicitada a los beneficiarios/CICR, la seguridad/elaboración de informes, el sistema de monitoreo y seguimiento, las quejas y el sistema de apoyo técnico, el cumplimiento con los requerimientos financieros, la transparencia y la rendición de cuentas, la fiabilidad, etc. 1. **Costes**

Incluye el coste de la transferencia, la apertura y mantenimiento de la cuenta, el cierre de la cuenta, las tasas de inversión, las tarjetas, la supervisión y la elaboración de informes, las tasas de devolución, el software, las comisiones por retirada de efectivo para los beneficiarios, etc. |