



MÉDICOS DEL MUNDO

PLIEGO DE CONDICIONES

LICITACION ABIERTA Nº: MDM-DCC-01-2016

CONTRATACIÓN DE
GESTIÓN DE SERVICIO DE CAPTACIÓN DIRECTA DE DONANTES
EN CALLE Y PUERTA A PUERTA

Madrid, 15 de diciembre de 2015

MÉDICOS DEL MUNDO - ESPAÑA



MEDICOS DEL MUNDO Licitación abierta CAPTACIÓN DIRECTA

La ONG **Médicos del Mundo** invita directamente a Proponentes legalmente establecidos a presentar propuestas para recibir:

PROPUESTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE CAPTACIÓN DIRECTA DE DONANTES EN CALLE Y PUERTA A PUERTA

FINANCIAMIENTO: Médicos del Mundo España.

PLIEGO DE CONDICIONES:

Lugar para informarse sobre el pliego:
Encargado de preparar y enviar el pliego:

**Sede de Médicos del Mundo, Madrid
Susana Atienza Borge**

Dirección:

**C/. Conde de Vilches 15,
28028 Madrid, España**

Número de Teléfono / Fax

91-543-6033 / 91-543-7923

E-mail

susana.atienza@medicosdelmundo.org

ENTREGA DEL PLIEGO: Sera disponible a través de la pagina:
<http://www.medicosdelmundo.org/index.php/mod.conts/mem.detalle/idcont.1010/menu.1/recategoria.9855/remenu.198>

También podrá enviarse el pliego de condiciones a los proponentes por correo electrónico tras solicitud expresa por los interesados.

PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS: Las propuestas se enviaran en sobres cerrados, por correo postal certificado o mensajería Hasta las **19:30 horas CET del 28 de diciembre de 2015** a la siguiente dirección::

**Médicos del Mundo
Att: Susana Atienza Borge
C/. Conde de Vilches 15,
28028 Madrid, España**

ACTA DE APERTURA Y RESOLUCION DE PROPUESTAS: Se realizará el día 29 de diciembre de 2015 en la sede de Medicos del Mundo, calle conde de Vilches 15, 28028.

Madrid; 15 de diciembre de 2015

MÉDICOS DEL MUNDO - ESPAÑA

INDICE

SECCION I	INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES
SECCION II	TERMINOS DE REFERENCIA y PLAN DE OFERTA

MÉDICOS DEL MUNDO - ESPAÑA

SECCION I

INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES

A. INTRODUCCION

1. PRESENTACION Y OBJETO

1.1 La ONG **MÉDICOS DEL MUNDO** en adelante denominado "Convocante", en el marco de las Normas y Procedimientos de Compras y Contratación de Servicios de **MEDICOS DEL MUNDO** mediante esta convocatoria a Invitación Directa, invita a las empresas legalmente establecidas a presentar propuestas sobre las condiciones del presente pliego.

1.2 El objeto de esta invitación es contratar una gestión integral de los servicios de **captación directa de donantes en calle y puerta a puerta** según "TERMINOS DE REFERENCIA Y PLAN DE TRABAJO" (anexo SECCION II) durante los años 2016 y 2017.

La propuesta deberá incluir:

- Valoración Económica sobre base anual IVA incluido de servicios.
- Planificación y metodología de trabajo.
- Selección y formación de personal encargado del servicio.
- Parámetros de calidad.

2. FUENTE DE FINANCIAMIENTO.

Médicos del Mundo.

3. PROPONENTES ELEGIBLES.

En esta convocatoria podrán participar únicamente las organizaciones y/o empresas u personas naturales que presten servicios de CAPTACIÓN DIRECTA DE DONANTES EN CALLE Y PUERTA A PUERTA, legalmente establecidas en España y que cumplan con los requisitos descritos en estas instrucciones.

4. RECHAZO DE PROPUESTA.

- a) Que se encuentren en situación de concurso de acreedores, liquidación o cierre, intervención judicial o situaciones análogas.
- b) Que hayan sido condenados judicialmente por delitos que afecten la moralidad de su trabajo.

MÉDICOS DEL MUNDO - ESPAÑA

- c) Que no se encuentren al corriente de pago con la Seguridad Social y con Hacienda.
- d) Que hayan sido condenados judicialmente por fraude, corrupción o otras actividades ilegales
- e) Que hayan sido condenados judicialmente por falta grave de no cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Los candidatos deberán aportar la documentación según punto 9 del presente documento que demuestre que no se encuentran en ninguna de estas situaciones.

5. CONSULTAS ESCRITAS SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES.

El Proponente que haya recibido el pliego de condiciones, podrá solicitar por escrito aclaraciones al pliego hasta **el 28 de diciembre de 2015**. La persona de contacto es: Susana Atienza Borge (susana.atienza@medicosdelmundo.org o llamar al teléfono 91-5436033).

6. AMPLIACION DE PLAZO PARA LA PRESENTACION DE PROPUESTAS.

El convocante podrá ampliar el plazo de presentación de propuestas de acuerdo a intereses de Médicos del Mundo España

7. **COSTO DE LA PREPARACION DE LAS PROPUESTAS.** El Proponente solventará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su propuesta, cualquiera sea el resultado del proceso.

8. **IDIOMA.** En la propuesta que prepare el Proponente, los documentos relativos a ella y toda la correspondencia que intercambien entre el Proponente y el Convocante, deberán redactarse en castellano.

9. DOCUMENTOS NECESARIOS EN EL SOBRE.

El Sobre deberá contener los siguientes documentos:

9.1 Documentos legales originales

- a) Carta de presentación, firmada por el representante legal de la empresa,
- b) Identificación del Proponente
- c) Declaración Expresa del Proponente, que acredite la veracidad y autenticidad de su condición legal administrativa, asegurando el cumplimiento de contratos que hubiera efectuado durante los últimos dos (2) años, con entidades del sector público y privado, y no encontrarse comprendido entre las causales de incompatibilidad e inhabilitación
- d) Declaración Jurada de Acreditación de Capacidad Financiera para cometer este proyecto

MÉDICOS DEL MUNDO - ESPAÑA

9.2 Documentos legales en fotocopias:

- a) Fotocopias del Testimonio de Constitución de la empresa.
- b) Fotocopia de registro de matrícula vigente.
- c) Fotocopia del Poder General del representante legal, con facultades expresas para presentar propuestas, negociar y firmar contratos a nombre de la empresa, debidamente registrado.
- d) Fotocopia N.I.F. (Número de Identificación Fiscal)

9.3 Documentos administrativos en fotocopias:

- a) Fotocopia de declaración jurada de estar al corriente del pago de los impuestos
- b) Detalle de la prestación de servicios similares durante los últimos dos años.

Aquellas empresas que ya hayan prestado servicios de igual naturaleza para Médicos del Mundo con anterioridad, únicamente deberán presentar aquella documentación que requiera actualización.

10. MONEDA DE LA PROPUESTA Y FORMA DE PAGO.

- 10.1 Los precios serán cotizados en euros IVA incluido.
- 10.2 El pago se realizará en euros IVA incluido.
- 10.3 El Convocante abonará los servicios prestados según los acuerdos llegados en las negociaciones de la propuesta elegida, de acuerdo, a las condiciones establecidas en el contrato.

11. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO.

- 11.1 El convocante se reserva el derecho de establecer en el contrato, cláusulas de penalización en el acuerdo llegado en las negociaciones de la propuesta elegida por retraso o incumplimiento de los servicios estipulados.

12. CONDICIONES DE CANCELACIÓN ANTES DE LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

- 12.1 El convocante se reserva el derecho de establecer en el contrato, condiciones de cancelación en el acuerdo llegado en las negociaciones de la propuesta elegida por retraso o incumplimiento de los servicios estipulados.

13. VALIDEZ DE LA PROPUESTA.

- 13.1 La propuesta deberá tener una validez de 12 meses, desde la fecha fijada para la apertura de propuestas. La propuesta cuyo periodo de validez sea más corto que el requerido, no será considerada por el Convocante por no ajustarse al plazo requerido en el pliego de condiciones. En caso de resultar elegida, la propuesta podrá ser renovada durante un segundo año previo acuerdo entre las partes.

MÉDICOS DEL MUNDO - ESPAÑA

14. FORMATO DE LA PROPUESTA.

- 14.1 La propuesta deberá ser presentada en papel dentro de los plazos establecidos y de acuerdo con los requerimientos del presente Pliego de Condiciones; una copia informática podrá ser requerida por el convocante al adjudicatario final de la licitación.
- 14.2 El sobre Cerrado estará dirigido al Convocante. Si fuese entregado sin cerrar o sin seguir las instrucciones requeridas, el Convocante registrará en el libro de recepción de propuestas sus observaciones y no asumirá responsabilidad alguna en caso de que la propuesta o cualquiera de los sobres sea traspapelado, confundido o abierto prematuramente.
- 14.3 No se aceptarán propuestas que contengan textos entre líneas, borrones ni tachaduras, salvo cuando fuese necesario para corregir errores propios del Proponente, en cuyo caso las correcciones deberán llevar la firma o rúbrica de la(s) persona(s) que firme(n) la propuesta.

15. PROPUESTAS PRESENTADAS FUERA DE PLAZO.

Toda propuesta que quiera ser entregada después del plazo fijado para la recepción de propuestas, no será recibida.

16. RETIRO DE PROPUESTAS.

El Proponente podrá retirar su propuesta presentada, siempre y cuando esta solicitud sea formulada por escrito, antes de que venza el plazo fijado para la presentación de propuestas.

B. EVALUACION DE LAS PROPUESTAS

17. CONVOCATORIA DESIERTA.

La Autoridad Responsable del Proceso de Contratación, podrá declarar desierta la convocatoria, resolución que será notificada a los proponentes dentro del plazo máximo de DIEZ (10) días hábiles de la fecha de declaración.

18. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

- 18.1 En los criterios de valoración de las propuestas recibidas se tendrá en cuenta:
 - Solvencia de la empresa
 - Propuesta y Capacidad técnica para abordar el proyecto
 - Propuesta económica
 - Garantías de cumplimiento de objetivos cualitativos y cuantitativos
 - Niveles de servicio

19. RESOLUCIÓN FINAL Y RECOMENDACION.

MÉDICOS DEL MUNDO - ESPAÑA

La Resolución de la Comisión calificadora, en relación con la propuesta técnica y económica no podrá exceder de 30 días hábiles a partir de la fecha de cierre de recepción de propuestas.

20. MODIFICACION DEL ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

La entidad contratante podrá introducir modificaciones que considere estrictamente necesarias en la prestación del servicio. Estas modificaciones serán discutidas, pactadas y aceptadas por escrito por ambas partes y anexas al contrato.

MÉDICOS DEL MUNDO - ESPAÑA

SECCION II

TERMINOS DE REFERENCIA Y PLAN DE OFERTA

1. Objetivo

Externalizar los servicios de captación directa de donantes en calle y puerta a puerta mediante la contratación de empresas especializadas.

2. Contenido y alcance del proyecto

2.1 Requerimientos funcionales del servicio

- Respetar el código de conducta del fundraising.
- Previsión de 8.500 altas de donantes anuales.
- Planificación y diseño anual de la campaña, en términos de altas, bajas, ingresos y costes.
- Desarrollo y ejecución de la campaña en función de la planificación acordada.
- Reclutar y capacitar al personal idóneo para realizar la campaña bajo un argumentario de captación adecuado a partir de los contenidos facilitados por Médicos del Mundo y garantizando reuniones de formación con personal de Médicos del Mundo.
- Dimensionar los equipos de forma flexible en función de objetivos.
- Realizar la campaña con sus agentes independientes subcontratados directamente por la empresa adjudicataria, teniendo que solicitar permiso escrito a MDM para subcontratar con otras empresas.
- Elaboración de plan de localizaciones de equipos.
- Call center para llamada de verificación, introducción y validación de datos, dentro de plazos establecidos.
- Envío periódico de ficheros de resultados.
- Gestión de abonos por cancelaciones o devoluciones del primer, segundo o tercer recibo.
- Gestión de abonos por bajadas de cuota dentro del primer, segundo o tercer recibo.
- Call center para llamadas por cancelaciones o devoluciones del primer recibo.
- Informes de campaña.
- Servicios adicionales que aporten valor añadido.

MÉDICOS DEL MUNDO - ESPAÑA

2.2 Parámetros de calidad

- Herramientas de evaluación de la calidad del servicio.
- Garantías de cumplimiento de objetivos cuantitativos y cualitativos.
- Ratios de devoluciones de primera, segunda y tercera cuota.
- Ratio anual de bajas.
- Ratio de vida media de cada donante captado.
- Definición de parámetros de control.

2.3 Reporting

- Informes de campaña de altas, devoluciones y bajas.

2.4 Requisitos seguridad

- Cumplimiento de la LOPD

2.5 Oferta económica

- Costes variables en función de objetivo de altas.
- Abonos por devoluciones y cancelaciones de recibos de primera, segunda y tercera cuota.
- Condiciones y forma de pago.

3. Propuestas adicionales de mejora del servicio a los requerimientos funcionales arriba señalados