



# ¿Cómo redactar una solicitud de información (RFI) a la que los proveedores quieran responder?

Autores: Colin Erhardt

Colaboradores: Shylah Duchicela, Kailey Burger Ayogu, Hanna Azemati, Elena Hoffnagle, Charley Kargman y Hope Patterson

## En esta guía podrá:

- Conocer como utilizar la solicitud de información como una herramienta estándar de investigación de mercado antes de publicar una licitación.
- Aprender a diseñar y emitir solicitudes de información de manera eficiente y accesible para maximizar la participación de proveedores y la comunidad, cumpliendo con los protocolos de contratación pública.
- Descubrir las mejores prácticas en la emisión de solicitudes de información para satisfacer las necesidades de su gobierno.

# Introducción

El personal gubernamental suele preocuparse en crear una ventaja injusta cuando colaboran con posibles proveedores o partes interesadas externas. Sin embargo, generalmente es aceptable comunicarse con proveedores potenciales de una manera transparente e imparcial antes de que se publique una solicitud formal. A través de una solicitud de información (RFI, por sus siglas en inglés), los gobiernos pueden recopilar ideas de la comunidad de proveedores, expertos en contenido y partes interesadas de la comunidad mientras mantienen la igualdad de condiciones.

Sin embargo, una solicitud de información mal diseñada puede generar respuestas que no son procesables o crear confusión en la comunidad de proveedores al malinterpretar la solicitud como una oportunidad de licitación. La intencionalidad en el diseño y redacción de la solicitud, el enfoque para la comunicación y el análisis de las respuestas pueden posicionar a los gobiernos para obtener información útil de los proveedores y partes interesadas.

## ¿Qué es una solicitud de información?

Una Solicitud de Información (RFI) es un método para recabar información sobre un posible servicio, programa, producto o mercancía de varios proveedores, expertos del sector o partes interesadas de la comunidad. Las solicitudes de información pueden capturar información valiosa de estos grupos antes de que se emita una Solicitud de Propuesta (RFP por sus siglas en inglés) para ayudar a cerrar las principales brechas de información sin dar ventaja injusta a ningún proveedor determinado en una solicitud futura.

La tabla de la página opuesta destaca las diferencias claves entre las solicitudes de información versus las solicitudes de propuesta.

Algunos beneficios de utilizar las solicitudes de información durante la etapa de planificación de las contrataciones públicas incluyen:

- **Recopilación de opiniones de las partes interesadas:** A través de una solicitud de información, grupos comunitarios o expertos en la materia pueden informar a los gobiernos sobre las necesidades específicas de sus clientes, métricas de rendimiento de la industria o del tema y elementos deseados del programa. Por ejemplo, antes de contratar servicios niños menores a 5 niños, la emisión de una solicitud de información podría permitir que un gobierno conozca directamente de expertos en primera infancia, salud materna y crianza de hijos en la comunidad sobre qué subpoblación específica tiene mayores necesidades (es decir, de bajos ingresos, padres solteros) y qué tipos de servicios son más necesarios.

Dimensión de la Contratación Pública	Solicitud de Propuesta	Solicitud de Información
Proceso de Redacción	Los gobiernos suelen tener normas estrictas que rigen qué partes interesadas pueden participar durante el proceso de desarrollo de la solicitud de propuesta, así como una vez que ésta se hace pública, para promover la igualdad de trato de los posibles proveedores.	Hay mucho menos escrutinio sobre quienes participan en el proceso de redacción y, por lo general, los gobiernos pueden ponerse en contacto con los encuestados para hacer preguntas aclaratorias o solicitar información adicional.
Requisitos de Contenido/Cumplimiento	Las plantillas prescritas suelen ser proporcionadas por la oficina central de compras o abogados de la agencia con requisitos formales y disposiciones repetitivas.	Puede ser tan corta como unas pocas páginas; el documento generalmente incluye una introducción que articula los objetivos y el propósito, algunos antecedentes sobre el tema en cuestión, un conjunto limitado de preguntas opcionales e instrucciones sobre cómo enviar las respuestas.
Preguntas de los Encuestados	Las preguntas de la propuesta incluyen tanto formularios obligatorios como requisitos específicos que están vinculados a criterios de evaluación para cada propuesta; todas las preguntas son necesarias y su falta podría hacer que un proveedor potencial no responda.	Algunas preguntas pueden ser opcionales, esto permite a los encuestados centrarse en las cuestiones más relevantes para su área de experiencia o conocimientos; las respuestas no tienen por qué ser necesariamente formales.
Plazos de Respuesta	Los gobiernos suelen tener normas específicas sobre el tiempo que debe estar abierta una solicitud antes de su cierre.	El plazo varía según la complejidad de la solicitud de información, pero puede ser tan breve como unas pocas semanas.

- **Identificación de un mercado probable:** A través de un proceso de solicitud de información, los gobiernos pueden evaluar si existen proveedores capaces de cumplir con el alcance de trabajo propuesto y qué proveedores podrían estar interesados en brindar un servicio, programa o producto en particular. Por ejemplo, un gobierno que intente solicitar a proveedores que construyan estaciones de carga para vehículos eléctricos podría usar una solicitud de información para comprender la capacidad de las empresas locales para brindar ese servicio.
- **Recopilación de información sobre prácticas innovadoras:** A través de un proceso de solicitud de información, los vendedores o proveedores pueden hablar sobre innovaciones en el campo. Por ejemplo, un gobierno puede estar tratando de adquirir nuevos dispositivos de seguimiento de datos para apoyar al personal que repara los letreros de las calles. Sin embargo, la última contratación fue hace diez años y sus especificaciones están desactualizadas. Una solicitud de información ofrece a la comunidad de proveedores un acceso directo para compartir lo que ha cambiado en las capacidades del producto en los últimos años.
- **Interés creciente en una contratación futura:** A través de un proceso de solicitud de información, los gobiernos pueden utilizarlas para señalar que una oportunidad de contratación está próxima, lo cual puede aumentar tanto la cantidad como la calidad de las propuestas. Por ejemplo, un gobierno puede tener que contratar un conjunto de programas de servicios sociales muy complejo. La publicación de una solicitud de información puede ayudar a determinar si el calendario de contratación y el enfoque de financiación son razonables. Al mismo tiempo sirve de alerta a los proveedores para que comiencen a preparar sus respuestas antes de la publicación oficial de la solicitud de propuestas.

## Características de un solicitud de información eficaz

Responder a este tipo de solicitud debería ser mucho más fácil para los proveedores que responder a una solicitud de propuesta. A continuación algunas recomendaciones para una solicitud de información efectiva:

### **Sí**

- Hacer que responder sea lo más fácil posible, puede ser tan simple como enviar un Formulario de Google o una respuesta por correo electrónico.
- Usar un lenguaje sencillo y accesible con contenido organizado de forma lógica para crear una experiencia agradable para los encuestados.

- Incorporar el tiempo adecuado para que los encuestados brinden respuestas personalizadas, así como comentarios o ideas más generales. Una regla general es dar al menos un mes para las respuestas.
- Hacer preguntas lo suficientemente amplias para que los encuestados se sientan cómodos compartiendo ideas.
- Cumplir las reglas específicas del gobierno sobre la comunicación con los proveedores, aclarar que la solicitud de información en sí no dará lugar a un contrato adjudicado y sus respuestas no dará ventaja a las empresas durante cualquier solicitud de propuesta posterior.
- Planificar la contratación con suficiente antelación para que las respuestas a las solicitudes de información y los conocimientos adquiridos ayuden a dar forma a la solicitud de propuesta resultante. Le recomendamos que emita una solicitud de información al menos tres meses antes de la publicación prevista de su solicitud de propuesta posterior.
- Anunciar la solicitud de información por todas partes para obtener respuestas de una gama diversa de proveedores, expertos y usuarios finales potenciales. Según el tipo de servicio o producto que espera contratar, considerar la posibilidad de llegar más allá de la comunidad de proveedores a grupos comerciales, universidades y otras partes interesadas que puedan tener información útil para guiar su planificación.

## **No**

- Requerir envíos físicos en papel. Este requisito disminuirá significativamente el número de respuestas.
- Usar jerga de contrataciones que los encuestados puedan tener problemas para entender.
- Elabore una lista larga de preguntas muy específicas. Recuerde, los encuestados brindan su experiencia de forma gratuita sin ningún incentivo financiero directo más allá de la posibilidad de informar la solicitud posterior, por lo que crear una experiencia fácil de usar no solo es amable sino que puede resultar en más respuestas.
- Esperar que los proveedores compartan secretos comerciales o información específica sobre precios, especialmente porque no se trata de una solicitud formal.
- Usar un lenguaje que pueda hacer que los encuestados piensen que la solicitud de información es una solicitud de propuesta (u otro tipo de solicitud), que incluye enumerar los criterios de evaluación o mencionar un proceso de selección de propuestas.

# Decidir si emitir una solicitud de información

Las solicitudes de información son más útiles cuando el gobierno podría beneficiarse de perspectivas más amplias de partes interesadas adicionales. Las solicitudes de información son más comunes en ciertos campos o productos básicos, como tecnología informática, donde los proveedores están acostumbrados a responder a consultas. Las solicitudes de propuesta suelen usarse para acotar el objetivo de un producto o servicio o refinar la comprensión del gobierno sobre el desafío dentro de un área temática o comunidad en particular.


Las solicitudes de información no son la única herramienta de investigación de mercado que se puede usar. Estas solicitudes pueden, y con frecuencia deben, combinarse con otras actividades, especialmente en caso de que un gobierno obtenga pocas respuestas. Por ejemplo, una actividad de investigación de mercado más sofisticada, como días de la industria o competencias de prototipos, puede ser más apropiada para un nuevo servicio o producto complejo para el cual el gobierno tiene muchas preguntas. Por otro lado, si un gobierno entiende bien el servicio o producto básico, puede ser suficiente una simple investigación interna o hablar con 1 o 2 expertos en la materia.

A continuación una lista de estrategias para llevar a cabo investigaciones de mercado que varían en nivel de esfuerzo:

## Cuestionario sobre las solicitudes de información

Lea las siguientes afirmaciones y determine si se aplican a una contratación actual o futura de su gobierno. Sume los puntos. Si obtiene al menos 3 puntos, debería considerar emitir una solicitud de información.

- Nunca antes hemos contratado este producto o servicio o estamos buscando probar un nuevo método de contratación o prestación de servicios (3 puntos).
- Hemos recibido muchas solicitudes de información imprevistas desde la comunidad de proveedores con respecto a este producto o servicio, pero no podemos hacer preguntas de seguimiento debido a las reglas de contratación pública (1 punto).
- Este programa/servicio potencial podría beneficiarse de aportes más amplios de partes interesadas clave, como expertos en la materia y miembros de la comunidad con experiencia (2 puntos).
- Los parámetros de financiación requieren que realicemos una etapa de recopilación de información exhaustiva antes de adjudicar un contrato (2 puntos).

Esfuerzo	Técnica
<p><b>Bajo</b></p>  <p><b>Alto</b></p>	<p><b>Investigación en Internet</b> para descubrir qué empresas existen y qué soluciones ofrecen.</p> <p><b>Literatura de investigación académica y entrevistas a expertos</b> para desarrollar una base empírica.</p> <p><b>Hablar con asociaciones o ciudades homólogas</b> para comprender las mejores prácticas en la contratación de un servicio o producto específico o identificar ejemplos de pliegos y contratos en otras jurisdicciones.</p> <p><b>Entrevistas con proveedores, grupos de discusión, participación de usuarios finales y personal de primera línea, encuestas o asambleas públicas</b> para entender qué productos, servicios y empresas existen, cómo funcionan, a quién podrían servir y cómo podrían funcionar con mayor eficacia.</p> <p><b>Solicitudes de Información (RFIs)</b> para solicitar ideas, soluciones y/o recomendaciones para ayudar en el desarrollo de una solicitud de propuesta.</p> <p><b>Analizar datos de resultados</b> que se pueden obtener con facilidad de la ejecución de contratos existentes o que requieren un trabajo adicional de recopilación y síntesis.</p> <p><b>Días de la industria</b> para recabar la opinión de miembros de la comunidad de proveedores sobre las prácticas actuales del sector.</p> <p><b>Documentos Conceptuales</b> para anunciar su visión y plan de solicitudes de propuesta a la comunidad de proveedores. Si lo combina con una reunión de proveedores, podrá explicar mejor el nuevo concepto o enfoque que está adoptando.</p> <p><b>Concursos de prototipos</b> con proveedores donde los equipos competidores desarrollan prototipos durante las primeras etapas de un proyecto.</p>

- Es probable que volvamos a licitar una gran variedad de servicios o programas en unos pocos años y podríamos beneficiarnos al conocer lo que debe cambiar para cumplir con nuestros objetivos y lograr el impacto deseado (3 puntos).
- Hemos tenido un contrato vigente por más de diez años debido a la naturaleza propietaria del producto o servicio; sin embargo, escuchamos rumores de que puede haber un gran desarrollo tecnológico en este espacio que debemos conocer (3 puntos).

# Preparación de una Solicitud de Información

En la siguiente página, compartimos algunas actividades para mantener en cuenta antes de publicar su solicitud de información.

## Revisión de las respuestas a las solicitudes de información

Una vez que reciba todas las respuestas de las solicitudes de información, es importante que dedique tiempo del personal a revisar y sintetizar completamente los conocimientos. No deje que todo su trabajo árduo se desperdicie. Esta revisión puede incluir la organización de respuestas en torno a temas específicos en función de su evaluación de estrategia original o resumir el contenido en un documento informativo para las partes interesadas internas. Un documento informativo podría incluir:

- Un resumen de alto nivel que captura las preguntas formuladas, así como puntos clave y temas sintetizados.
- Una descripción general de la cantidad de respuestas y tipos de entidades que respondieron
- Un apéndice que enumera todas las respuestas para permitir que el equipo de contratación pública profundice en información específica
- Una lista de preguntas o temas pendientes que no fueron completamente respondidos por las respuestas de las solicitudes de información recibidas y sugerencias sobre cómo cerrar esas brechas de conocimiento.

Los gobiernos también pueden decidir el nivel de detalle para compartir con la comunidad de proveedores, como publicar los hallazgos agregados en un sitio web del gobierno. Sin embargo, la solicitud de información original debe comunicar claramente cómo el gobierno planea usar o publicar cualquier contenido enviado, incluido un proceso para que los encuestados puedan resaltar contenido específico que no desean compartir públicamente.



Actividad	Preguntas Clave de Preparación
Realizar una evaluación de la estrategia para la compra.	<p>¿Cuáles son los objetivos de la contratación pública?</p> <p>¿Cuáles son los problemas que el servicio, producto o programa pretende resolver?</p>
Identifique la información crítica que necesita recopilar	<p>¿Qué información le falta o no está seguro de que se necesita para escribir una licitación de alta calidad orientada a resultados?</p> <p>¿Qué información podría obtenerse a través de una solicitud de información?</p> <p>¿Cuáles son las principales necesidades del departamento para este servicio?</p>
Mantener conversaciones internas con el programa y el personal de contratación.	<p>¿Qué experiencias previas del personal son relevantes?</p> <p>¿Qué desafíos han resultado de subcontratar un trabajo similar?</p> <p>¿Qué se puede aprender de evaluaciones previas de contratistas, órdenes de cambio, enmiendas y otras correcciones de rumbo?</p> <p>¿Qué información relevante se puede extraer de datos existentes (como tamaño, características y resultados de la población objetivo de un programa)?</p>
Lluvia de ideas, borrador y finalización del contenido de la solicitud de información	<p>¿Cuáles son los temas o consultas más cruciales que podría incluir la solicitud de información?</p> <p>¿Cómo puede reducir aún más esta lista para preguntar solo sobre los temas más importantes a los encuestados?</p> <p>¿Cómo publicitará y promocionará el solicitud de información ?</p> <p>¿Qué organizaciones comunitarias o partes interesadas externas podrían asociarse para hacer correr la voz?</p>
Prepare su estrategia de divulgación de la solicitud de información	<p>¿Qué lenguaje incluirá para aclarar que esta solicitud de información no es una solicitud de propuesta?</p> <p>¿Cómo puede aprovechar los medios tradicionales, las redes sociales, las plataformas de contratación pública y otros socios gubernamentales?</p> <p>¿Cómo puede poner esta solicitud de información en el radar de diversos proveedores que tradicionalmente no han participado en procesos de contratación del sector público?</p>
Realizar una última comprobación	<p>¿Los proveedores y otras partes interesadas clave se sentirán cómodos al responder las preguntas planteadas en la solicitud de información?</p> <p>¿Hay alguna pregunta que pueda restar importancia o eliminar para agilizar la información solicitada?</p> <p>¿Podría esta solicitud de información confundirse con una solicitud de propuesta?</p> <p>¿Es razonable el plazo para responder? ¿Está pidiendo información confidencial sin darse cuenta?</p>

# Ejemplos de solicitudes de información

Para demostrar estos principios en acción, veamos un par de ejemplos de tres gobiernos diferentes.

## Ciudad de Boston, Massachusetts

[Un departamento de la ciudad de Boston trabajó con el GPL](#) para preparar un contrato de informática complejo relacionado con un software de gestión de proyectos. Dado que se trataba de un servicio nuevo, la ciudad tenía una idea limitada respecto a si la comunidad de proveedores podía cumplir con sus requisitos específicos. Para obtener más información sobre el servicio, la ciudad emitió un solicitud de información que recopiló respuestas a través de un simple formulario de Google. En la solicitud, compartieron un borrador del alcance del trabajo y solicitaron comentarios sobre si los requisitos de la ciudad se describieron con suficiente detalle para presentar una oferta de alta calidad. La ciudad también recibió información sobre otros contenidos preliminares de solicitud de propuesta, como la estructura de precios y si ciertos componentes eran estándar para la industria.

La ciudad generó una importante participación de los proveedores ya que formulario de google resultó ser relativamente simple completar. En parte debido a la solicitud de información, la solicitud de propuesta resultante recibió 13 propuestas en total (el doble de la tasa de respuesta típica para productos de tecnología similares).

## Ciudad de Glendale, Arizona

[Glendale trabajó con el GPL](#) en la contratación de programas de educación extraescolar. La ciudad estaba interesada en mantener un proceso de licitación competitivo pero tenía una visión limitada si las organizaciones comunitarias estarían interesadas en asociarse en un nuevo modelo de prestación de servicios.

La ciudad publicó una solicitud de información para confirmar la viabilidad de su modelo de negocio previsto en el que brindaba las instalaciones de forma gratuita y cubría los costos de servicios públicos/jardinería, mientras que una organización comunitaria ofrecía programas extraescolares gratuitos o de bajo costo para los jóvenes. La solicitud de información ayudó a recopilar información sobre la programación propuesta, ubicaciones preferidas, capacidad organizativa, fuentes de financiamiento y duración deseada del contrato. Al final, la solicitud de información generó ideas que permitieron a los funcionarios de la ciudad adaptar mejor el documento de solicitud de propuestas para que coincida con lo que era realista para las organizaciones comunitarias. Además, la ciudad usó esta experiencia para crear una plantilla de solicitud de información personalizada disponible para que todas las agencias de la ciudad la usen en futuros procesos de planificación de contratación pública.

## Estado de New Hampshire

Una agencia estatal de servicios sociales intentaba por primera vez contratar servicios prestados por organizaciones comunitarias. La agencia consideró fundamental recabar aportaciones directamente de la comunidad además del personal municipal para redactar el alcance del trabajo. Estaban interesados en conocer las necesidades específicas de familias implicadas en el sistema de bienestar infantil, la capacidad de los proveedores locales para prestar nuevos servicios y la mejor manera de emparejar a las familias con los servicios apropiados.

[El estado se asoció con el GPL](#) publicar una solicitud de información con una visión estratégica clara de la agencia, preguntas abiertas para que la comunidad aporte su opinión, una plantilla de respuesta fácil de navegar, una reunión previa para los encuestados y una estrategia de prensa coordinada. Esta intencionalidad dio lugar a una importante cobertura en la prensa local y nacional. Después de estos esfuerzos, la agencia recibió 38 respuestas de 50 organizaciones de todo el sistema de servicios para niños y familias, lo cual rompió récords de respuestas a solicitudes de información en el estado.

## Conclusión

Esperamos que esta guía le haya ayudado a apreciar el valor de la solicitud de información como herramienta estándar de investigación de mercado y le haya equipado para diseñar una solicitud eficaz que sirva de base para sus contrataciones prioritarias.

Para tener ayuda adicional en procesos de planificación de contratación pública, consulte la [Guía del GPL: Elaboración de una Solicitud de Propuestas \(RFP\) Orientada a Resultados](#). Los módulos 1 y 2 de esta publicación ofrecen mejores prácticas y ejercicios adicionales para ayudar a su equipo a prepararse para contrataciones futuras.

La **Red de Excelencia en Adquisiciones** es una iniciativa del Government Performance Lab diseñada para ayudar a líderes del sector público a utilizar la contratación pública como herramienta para mejorar los resultados de los residentes y promover la equidad. El **Government Performance Lab**, con sede en el Taubman Center for State and Local Government de Harvard Kennedy School, investiga cómo los gobiernos pueden mejorar los resultados que obtienen para sus residentes. Una parte importante de este modelo de investigación es brindar asistencia técnica práctica a gobiernos estatales y locales. A través de esta participación comprendemos mejor los obstáculos a los que se enfrentan los gobiernos y las soluciones que pueden superarlos. Al involucrar a estudiantes actuales y recién graduados en este esfuerzo, también podemos brindar aprendizaje experiencial.

El Government Performance Lab agradece el apoyo de Bloomberg Philanthropies.

© Copyright 2022 Harvard Kennedy School Government Performance Lab