

## FORMATO TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATACIÓN DE CONSULTOR O EMPRESA CONSULTORA

### I. NOMBRE DE LA CONSULTORIA

#### SERVICIO DE CAPTACIÓN DE NUEVOS DONANTES EFECTIVOS A TRAVÉS DEL CANAL TELEMARKETING

### II. RESPONSABLE:

Francisco Sánchez

### III. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

- El texto que se escribe a continuación es estándar para todos los TDRs:
  - **Plan** es una Organización Internacional de desarrollo, sin fines de lucro, sin afiliación religiosa, política o gubernamental, cuyo propósito es “Trabajar por un mundo justo que promueva los derechos de la niñez y la igualdad de las niñas”. Plan cuenta con 80 años de experiencia y tiene presencia en más de 70 países en el mundo. Como organización líder en el movimiento mundial por los derechos de las niñas, nuestra ambición es: “Juntos, tomamos acciones para que 100 millones de niñas aprendan, lideren, decidan y prosperen”.
  - Plan ha firmado con el Gobierno del Ecuador un Convenio de Asistencia Técnica destinado a la promoción y ejecución de programas de educación, salud, salvaguardia contra la violencia, igualdad de género e inclusión y participación. Plan en Ecuador ha acumulado una experiencia de más de 50 años, trabaja en 9 provincias, en alrededor de 608 comunidades y llega a una población de alrededor de 800,000 personas.
  - Plan en Ecuador, trabajará en los siguientes 5 años por los derechos de la niñez y la igualdad para las niñas con el objetivo de para incrementar significativamente el liderazgo de las niñas, adolescentes y jóvenes mujeres para influir en el cambio de patrones culturales discriminadores y violentos y así promover el avance hacia la igualdad.
  - Plan en Ecuador es una organización referente en derechos de la niñez e igualdad de género, creativa, colaboradora, transparente y efectiva, contribuyendo a que las niñas, niños y adolescentes más excluidos vivan seguros, empoderados y felices.
  - Por otra parte, Plan Internacional impulsa el Movimiento “POR SER NIÑA” que busca fortalecer el liderazgo de las niñas, adolescentes y jóvenes por sus derechos y por la igualdad , generando conciencia en todos los sectores de la sociedad sobre la

igualdad, inclusión y la no discriminación, los derechos, la no violencia y la valoración de las niñas así como la construcción de un país incluyente y equitativo.

En los últimos años viene realizando recaudación de fondos, impulsando el canal de donantes individuales, para conseguir los fondos para el financiamiento de los diferentes programas que se implementan en el país en favor de la niñez utilizando herramienta de recaudación.

La herramienta que fue usada consiste en un equipo de captadores que abordan a las personas en diferentes lugares públicos y privados, para sensibilizarles sobre la situación actual de las niñas niños y adolescentes en Ecuador e invitarles a ser parte de la ayuda con un apoyo económico recurrente (mensual) para la misma.

#### **IV. OBJETIVO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN.**

Incrementar la cantidad de nuevos donantes recurrentes mensuales de Plan International Inc. captados a través del canal de tele-marketing durante la vigencia del contrato.

#### **V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Alcanzar una calidad óptima de 1.000 nuevos donantes regulares anuales, conforme a los estándares de Plan International Inc.
- Asegurar de que todos los nuevos donantes conozcan y acepten que el compromiso de donación es recurrente.
- Desarrollar nuevas estrategias de captación para aumentar el número de nuevos donantes regulares.

#### **VI. BENEFICIARIOS Y BENEFICIARIAS DEL PROYECTO.**

Todas las niñas, niños y jóvenes beneficiarios de los proyectos de Plan International Inc..

#### **VII. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO O PRODUCTOS A ENTREGAR.**

Entrega de respaldos de las 1000 nuevos donantes recurrentes.

Soporte de las grabaciones de los 1000 donantes recurrentes al Departamento de recaudación de fondos de Plan International Inc.

Base de datos de los donantes captados.

Planificación semanal de las campañas de tele-mercadeo.

Nombres completos de tele-operadores y supervisores.

Informes semanales de gestión de tele-operadores y campañas en formato en Excel.

## VIII. ACTIVIDADES A REALIZAR POR PARTE DE LA CONSULTORIA

- Llevar a cabo la operación de recaudación de fondos por Tele-marketing (call center) con bases propias y generando alianzas para gestionar bases con sponsors.
- Entregar las grabaciones de autorización de donación que permiten deducir una donación de tarjeta de crédito o cuenta bancaria del donante, en forma recurrentemente.
- Asegurar y preparar las bases de datos para gestionar la donación por medio de tele-marketing, lo cual deberá ser conocido y aprobado previamente por Plan International Inc.
- La empresa realizará el proceso de selección de tele-operadores y supervisores, tomando como base las recomendaciones de Plan International Inc.
- Asegurar que tele-operadores/supervisor/a, no acepten ningún tipo de donación que no sea por medio de Plan International Inc.
- Garantizar el desempeño cualitativo y el comportamiento adecuado de los tele-operadores en torno a los lineamientos de Plan International Inc.
- Diseñar un plan inicial y de continua capacitación para tele-operadores y supervisores.
- Llevar a cabo la técnica de cliente fantasma para inspecciones aleatorias de forma regular.
- Tener disponibilidad para reuniones regulares de avances semanales o mensuales.
- Garantizar la correcta aplicación de diálogo de captación en función de lo establecido por Plan International Inc.

## IX. ORIENTACION METODOLOGICA

- Los proveedores deberán enviar su propuesta técnica indicando el número de donantes recurrentes a captar en un año de operación y su promedio de donación.
- Propuesta del monitoreo de los equipos.
- Propuesta de proceso de formación de los equipos de captación.
- Estándar de calidad de los equipos de captación.
- Propuesta económica desglosando impuestos.
- Propuesta de estructura de diálogos de captación.

## X. RESPONSABILIDADES.

- Manejar estándares de seguridad y manejo de la información de base de datos, se firmará un acuerdo de confidencialidad entre las partes junto a la firma del contrato.
- Garantizar que ni ellos, ni sus representantes soliciten, obtengan o acepten donaciones en efectivo o cualquier otra donación excepto de conformidad con el proceso de donación en la llamada y su respectiva grabación debidamente aceptado por el donante.

- Cumplir con los lineamientos sugeridos por Plan International Inc.
- Cumplir con lineamientos sugeridos por Plan International Inc para todos los procesos.
- Tener una cadena de seguridad para el manejo de todas las grabaciones, respetando las leyes y regulaciones existentes y futuras relacionadas con la privacidad y seguridad de datos.
- Asegurar que todo el equipo de tele-operadores cumplan con todas las normas, regulaciones y código de conducta, mientras realizan las actividades relacionadas a las campañas de recaudación de fondos.
- Seguir el “speech de captación” acordado entre el proveedor y Plan International Inc. El speech solo podrá modificarse previa aprobación de Plan International Inc.

## **XI. PERFIL DE LOS CONSULTORES.**

Se requiere empresas con al menos 2 años (deseable) de experiencia en el mercado prestando servicios de:

- Captación de donantes/recaudación de fondos por medio de call center.
- Ventas por call center.
- Ventas en segmento corporativo/empresarial intangibles.
- Manejo de fuerzas de ventas.
- Experiencia en selección de personal y capacitación.

Debe presentar documentación con las organizaciones y/o con quienes han colaborado

Nota: se invita también a participar a las empresas con experiencia en ventas de intangible, por la baja presencia de empresas recaudadoras de fondos por call center en el medio.

## **XII. CONTENIDO/PRESENTACION DE LA PROPUESTA.**

Se debe presentar una propuesta técnica y financiera. En la técnica se deberá detallar el concepto que se propone, CV de los integrantes del equipo de trabajo, plan de trabajo y cronograma, metodología de trabajo técnico propuesto. La propuesta financiera incluirá el presupuesto que incluya el detalle de los costos por diferentes conceptos como: honorarios, costo de realización de estudios, movilización, gastos administrativos, otros gastos en que puedan incurrir. Igualmente se incluirá la forma de pago que hará Plan.

## **XIII. HABILIDADES Y COMPETENCIAS.**

1. Tiempos de respuesta acorde a las necesidades
2. Conocimiento en técnicas de ventas.
3. Creatividad, flexibilidad y capacidad de generar nuevas estrategias de recaudación de fondos.

## **XIV. TIPO DE CONTRATO Y DURACIÓN.**

Se firmará un contrato civil de servicios entre Plan International Inc y la empresa seleccionada por 1 año. Señalar las condiciones que regirán un posible adendum al contrato (posibles excepciones a la política)

#### **XV. CONDICIONES DE PAGO**

- El pago por los servicios se realizará en base a donantes efectivamente cobrados.
- Descuentos de penalización por formularios no cobrados, se tiene que asegurar un mínimo de 6 cuotas al año.
- Se aplicarán condiciones de reembolso en función a la calidad de los donantes.
- La entrega de datos para facturación será previamente acordada entre las partes.
- El pago se realizará 10 días posteriores a haber recibido la factura correspondiente.
- No se realizan pagos por adelantados.

#### **XVI. COORDINACIÓN**

Francisco Sánchez, Coordinador de Recaudación de Fondos.

#### **XVII. LUGAR PARA LA ENTREGA DE LA PROPUESTA**

Las personas o empresas interesadas deberán enviar sus propuestas completas a los correos electrónicos: [Rosa.Echeverria@plan-international.org](mailto:Rosa.Echeverria@plan-international.org); [Denisse.Cayetano@plan-international.org](mailto:Denisse.Cayetano@plan-international.org) hasta lunes 8 de junio del 2020 17H00 pm (Adjuntos de hasta 2MB o enviar link para descarga de archivos). Nota: Las empresas seleccionadas serán contactadas. En caso de tener dudas técnicas para su aplicación diríjelas a [Francisco.Sanchez@plan-international.org](mailto:Francisco.Sanchez@plan-international.org)

#### **XVIII. POLITICAS DE PLAN**

Las personas o empresas interesadas en participar trabajarán en pleno respeto por los derechos de la niñez y declaran que conocen y cumplen con las Leyes locales relacionadas con el Anti-Terrorismo y Anti-soborno y las prohibiciones de conformidad con cualquiera de las Convenciones y Protocolos de las Naciones Unidas con respecto al terrorismo.

Las personas o empresas contactadas recibirán junto con la invitación a participar en este proceso, las siguientes Políticas de Plan International que permitan cumplir con lo mencionado anteriormente y adicionalmente reportar cualquier comportamiento no adecuado del personal de Plan International:

Política de Protección de niñas, niños y jóvenes.

Política de Igualdad de Género e Inclusión

Política Anti- Terrorismo y Anti – Lavado de Activos.

Política de Anti-Fraude y Anti- Corrupción y Soborno.

Código de Conducta que aplica al Personal y Asociados de Plan International

Procedimiento de Silbato de Alarma y Llamada segura.

## XIX. INFORMACIÓN INTERNA DE PLAN INTERNATIONAL

### A. CODIFICACIÓN

B. Los fondos para el pago de esta consultoría se cargarán a la línea contable:

\_\_\_\_\_

### C. ALINEACIÓN

Todo documento TDR deberá llenar el siguiente cuadro:

Nombre del CP bajo el cual se inscriben estos TDRs.	
Nombre del objetivo del CP en el que se halla inserta la propuesta.	<p>“Fortalecer las capacidades de niñas, niños, adolescentes, jóvenes, miembros de la comunidad[1], organizaciones de la sociedad civil y gobiernos locales para exigir y proveer mayor acceso, calidad y gobernanza[2]de los servicios educativos”. 2) “Incrementar las capacidades de niñas, niños y adolescentes, actores comunitarios organizados y gobiernos locales para proteger a la niñez y adolescencia de la violencia, con énfasis en la prevención de la violencia física y psicológica, incluyendo la protección en situaciones de emergencia.</p> <p>3) Contribuir a incrementar las capacidades de familias, organizaciones comunitarias y funcionarios del nivel local para la prevención del embarazo adolescente y la protección frente al abuso sexual, incluyendo situaciones de emergencia”</p>
Indicador al que aporta.	Movilización de Recursos
Responsable del diseño del TDR. (Nombre y firma)	Francisco Sánchez

Revisión de la propuesta desde Operaciones (Nombre y firma)	Andrea Larreategui
Aprobación desde Programas (Nombre y firma)	Francisco Zavala
Fecha diseño del TDR	25/05/2020
Fecha de aprobación	01/06/2020