



-TÉRMINOS DE REFERENCIA-
Contratación de una agencia para la captación de donantes recurrentes

Contratación COBO02921

I. Antecedentes

La Fundación Acción contra el Hambre es una organización humanitaria internacional no gubernamental, privada, neutral, aconfesional y no lucrativa, fundada en España en 1995, con el fin de luchar contra el hambre. A fecha de hoy, unas 4.000 personas trabajan en la Red Internacional Acción contra el Hambre en más de 42 países, coordinados desde las sedes de París, Madrid, Londres, Nueva York y Montreal, en torno a cuatro ejes de intervención: nutrición, salud, seguridad alimentaria y agua y saneamiento.

En Colombia, iniciamos actividades en 1998 y hemos ejecutado más de 100 proyectos en 7 departamentos (Nariño, Putumayo, César, La Guajira, Córdoba, Sucre, Bolívar). En 2018, nuestras acciones fueron financiadas principalmente por la Embajada de Suecia (SIDA), la Comisión Europea (ECHO), la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), la cooperación canadiense (DFTAD) y agencias del Sistema de Naciones Unidas como ACNUR, UNICEF y OCHA (CERF y CBPF) y USAID a través de la Oficina de Asistencia Humanitaria (OFDA).

II. Justificación

Para ACH el cumplimiento de las obligaciones y leyes locales es de vital importancia, pues es una consecuencia directa del principio 5 (profesionalismo) y el principio 6 (Transparencia) de la carta de principios de ACF International. Esto, específicamente ha sido integrado en el Código de Conducta de ACF-España, el cual incluye la obligación de adherirse estrictamente a las leyes del país, mientras estas no entren en conflicto con las leyes internacionales (ej. La ley local permite el trabajo infantil o el castigo con palos como un derecho laboral, en contra de la ley y los estándares internacionales de trabajo - Organización Internacional de Trabajo).

Es por ello por lo que es necesario la contratación de una agencia que realice la captación de donantes a través de llamadas telefónicas a bases de clientes prospectos con el fin de aportar el crecimiento y mantenimiento de la estrategia de donantes individuales de Acción contra el Hambre Colombia.

III. Objeto del Contrato

A partir de la gestión telefónica de una base de datos de clientes prospectos, entregada por Acción contra el Hambre Colombia, se requiere el contacto telefónico uno a uno por medio de una plataforma telefónica provista por la agencia, que permita realizar el seguimiento de la llamada, registro de tipificaciones, tiempos de llamada, efectividad, contactabilidad de la base general y por asesor, entre otros reportes de la gestión telefónica y que tienen como fin realizar la conversión de donantes, personas naturales o jurídicas que realicen donaciones mensuales o únicas a través de tarjeta de crédito o de cuentas de ahorro o corriente, por medio de débito automático. Así también es necesario que para este proceso se cumplan con los protocolos de transparencia impuestos por Acción contra el Hambre.

IV. Población Participante directa

Agentes de captación: equipo profesional encargado de realizar la captación de los donantes por medio del contacto telefónico acorde a los protocolos creados por Acción contra el Hambre Colombia.

Acción contra el Hambre: Coordinación de socios y captación de donantes.

V. Especificaciones Técnicas y Metodología

El proceso indicado en el objeto del contrato tendrá la siguiente metodología

1. Los prospectos serán contactados por los agentes de la agencia.
 - a. La base de los datos será provista por Acción contra el Hambre, por lo que los datos suministrados son de propiedad de la organización.
 - b. Toda llamada telefónica deberá ser grabada y monitoreada, posteriormente debe ser entregada a Acción contra el Hambre para medición de la gestión de calidad y trazabilidad en caso de presentarse algún caso posterior.
 - c. El agente deberá tener en cuenta el protocolo y guiones propuestos por Acción contra el Hambre para realizar la captación.
 - d. Acción contra el Hambre podrá participar de la retroalimentación dada a cada agente telefónico.
 - e. Acción contra el Hambre podrá sugerir y solicitar el cambio de los agentes propuestos en la campaña por parte de la agencia, de acuerdo con las evaluaciones y valoraciones de los resultados esperados.
2. Cuando un prospecto sea convertido a donante deberá registrar la información del nuevo donante en el CRM de Acción contra el Hambre, tanto sus datos de contacto como los financieros.
 - a. Cuando un donante desee usar el IVR Transaccional para dejar sus datos, estos deberán ser trasladados por la persona encargada, al sistema de información de Acción contra el Hambre.
 - b. Acción contra el Hambre se encargará del proceso de fidelización y cobranza de la donación voluntaria pactada por el donante.
3. La agencia deberá pasar reportes telefónicos acordados posteriormente entre los que pueden estar: informes de contactabilidad, gestión de la base de datos, tiempo de llamada, tipificaciones propias de la plataforma telefónica de la agencia.
4. Cuando el donante sea efectivo, es decir se haya cobrado de manera exitosamente la primera vez, Acción contra el Hambre reconocerá el valor de la comisión pactada para estos casos.
 - a. Cuando un donante no haya sido efectivo, el dato seguirá siendo de propiedad exclusiva de Acción contra el Hambre.
5. Si el donante captado y efectivo, es decir cumple con ambas condiciones, se realizará pago por parte de Acción contra el Hambre a través del proceso de facturación.
6. El pago de los servicios prestados por la agencia, se realizarán mes vencido, previa verificación de las actividades cubiertas por el fe mensual y donantes efectivos captados.
7. Todos los datos tratados durante el proceso de contratación serán propiedad exclusiva de Acción contra el Hambre, por lo cual la agencia no podrá usarlos para fines distintos a los establecidos.

VI. Productos esperados

Se esperan obtener los productos/servicios:

- 1.) Poner a disposición de Acción contra el Hambre un equipo de agentes telefónicos, con habilidades comerciales para realizar la gestión telefónica con el fin de cumplir con los objetivos deseados, la contratación y el pago de estos trabajadores será responsabilidad de la agencia.

- 2.) Estos agentes deberán realizar el contacto telefónico a la base de prospectos a través de una plataforma telefónica, provista por la agencia, los costos asociados a tal actividad como puestos de trabajo, costos de telefonía y/o servicios públicos, serán asumidos de la misma forma por la agencia.
- 3.) Durante los próximos 6 meses, desde el mes de julio, se espera realizar la captación de 115 donantes y que de estos se logran hacer efectivos el 58%, por lo tanto, se esperan 67 donantes efectivos.
- 4.) Brindar el servicio de IVR transaccional para apoyar el proceso de conversión, los datos provenientes deberán ser enviados a Acción contra el Hambre para su gestión.
- 5.) Asegurar la calidad del proceso de conversión de donantes, así como la veracidad de la información, mediante monitoreos y retroalimentación de la gestión telefónica de los agentes.
- 6.) Registrar los donantes convertidos en el CRM de Acción contra el Hambre.
- 7.) Enviar los reportes telefónicos solicitados de acuerdo con la periodicidad establecida.
- 8.) Realizar estrategias que mejores los indicadores propuestos para el cumplimiento de los objetivos.
- 9.) Todos los datos serán propiedad exclusiva de Acción contra el Hambre, por lo cual la agencia no podrá usarlos para fines distintos a los establecidos.
- 10.) Enviar a Acción contra el Hambre las grabaciones de todas las llamadas realizadas por los agentes vinculados a la gestión telefónica.

VII. Calendario

- Fecha republicación 18 de junio de 2020
- Fecha de 18 de junio recepción de propuestas.
- Fecha 24 de junio, evaluación de propuestas.
- Fecha 25 de junio, selección y aviso de la agencia seleccionada.
- Fecha 30 de junio, proceso de contratación.
- Fecha 01 de julio, primera kick off de coordinación de actividades.
- 02 de julio, inicio de actividades planeadas.

Para dudas y preguntas escribir a los correos: magmolina@co.acfspain.org, larenas@co.acfspain.org antes del 18 de junio a la 1:00 p.m.

La entrega de propuesta se debe realizar **antes del 18 de junio a las 13:00 pm.** a los correos maymartinez@co.acfspain.org, jvelandia@co.acfspain.org con copia a: magmolina@co.acfspain.org, larenas@co.acfspain.org con el asunto: *Las fechas estarán sujetas a cualquier cambio o eventualidad, en caso tal se comunicará con anticipación y se propondrá una nueva fecha.*

VIII. Pagos

El pago de los servicios prestados por la agencia, se realizarán mes vencido, previa verificación de las actividades cubiertas por el fee mensual y donantes efectivos captados.

Aclaraciones:

- Se realizarán pagos por donantes efectivos, es decir que hayan logrado realizar una primera donación efectivamente cobrada por la organización.
- El/la contratista deberá extender para cada pago las cuentas de cobro correspondientes, junto con los soportes requeridos.

- Los pagos estarán sujetos a las deducciones legales, correspondientes a honorarios profesionales y costes financieros por transferencia de fondos, ya sean nacionales o internacionales.
- Todos los pagos se realizarán exclusivamente transferencia bancaria al proveedor.
- El pago se realizará 10 días calendario después de que Acción contra el Hambre haya recibido y aceptado la factura.

IX. Documentación requerida

La persona (natural o jurídica) deberá presentar a Acción contra el Hambre:

- Protocolo de Bioseguridad
- Copia RUT
- Certificado de registro Cámara de Comercio
- Cédula de Ciudadanía Representante legal
- En caso de una compañía, debe anexarse el NIT y/o quien presenta la oferta con cedula de ciudadanía.
- Certificado de antecedentes Judiciales para quien presenta la oferta.
Ver: <http://antecedentes.policia.gov.co:7003/WebJudicial/antecedentes.xhtml>
- Anexo B: Regulación de buenas prácticas.
- Anexo C: Declaración de conformidad y compromiso a respetar el código de ética de Acción Contra el Hambre.

ANEXO B REGULACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

Acción contra el Hambre aborda las causas y efectos del hambre y las enfermedades que amenazan la vida de los niños, mujeres y hombres vulnerables. Somos, desde nuestra creación en 1979 en Francia, una organización no gubernamental, apolítica, aconfesional y sin ánimo de lucro.

Esta Regulación de Buenas Prácticas en Negocios es la base de la relación profesional entre Acción contra el Hambre y los proveedores.

Son las normas generales válidas, a menos que se mencionen en el contrato otras condiciones particulares. En caso de conflicto de términos entre los documentos, las condiciones del contrato del expediente de licitación prevalecerán sobre esta Regulación de Buenas Prácticas en Negocios.

Principios del procedimiento de compra

Acción contra el Hambre tiene procedimientos transparentes para adjudicar mercados. Sus principios esenciales son:

- *Transparencia* en el proceso de compra.
- *Proporcionalidad* entre los procedimientos seguidos para la adjudicación de contratos y el valor de los mercados
- *Tratamiento* igualitario de proveedores potenciales

Los criterios comunes para seleccionar un proveedor son:

- Autorización para operar en el mercado
- Capacidades financieras
- Capacidades económicas
- Pericia técnica
- Capacidades profesionales

Los criterios comunes para adjudicar un mercado son:

- Adjudicación automática (la oferta más barata que cumpla todos los requisitos)
- Mejor relación calidad-precio (precio/ratio de calidad)

Mala conducta, no elegibilidad y exclusión

Acción contra el Hambre considera los siguientes comportamientos de mala conducta, como razón válida de exclusión sistemática del procedimiento de adjudicación de mercado y motivo de terminación de todas las relaciones profesionales y contratos:

- **Fraude** definido como cualquier acto u omisión relativo a:
 - El uso o presentación de declaraciones o documentos falsos, incorrectos o incompletos que tengan como efecto la apropiación indebida o retención impropio de los fondos de Acción contra el Hambre o de donantes institucionales.
 - No revelación de información, con el mismo efecto.

- La utilización indebida de dichos fondos para otros propósitos distintos a aquellos para los que fueron originariamente concedidos.
- **Corrupción activa:** prometer u ofrecer ventajas de forma deliberada a un funcionario para que actué o deje de actuar según sus obligaciones, para daño o tentativa de daño de los intereses de Acción contra el Hambre o de los donantes institucionales.
- **Colusión:** coordinación de empresas de carácter competitivo, con el resultado probable de una subida de precios, producción limitada y beneficios de las compañías colusorias más elevados de los que serían en caso contrario. Un comportamiento colusorio no se basa siempre en la existencia de acuerdos explícitos entre empresas, ya que puede ser tácito.
- **Prácticas coactivas:** daños o tentativa de daño, directa o indirectamente, a personas o a sus propiedades con el objeto de influenciar su participación en un proceso de licitación, o para afectar la ejecución de un contrato.
- **Soborno:** ofrecer al personal de Acción contra el Hambre, nacional o expatriado, regalos monetarios o de cualquier otro tipo para obtener mercados adicionales o para continuar con un contrato.
- **Participación en una organización criminal** o en **actividades ilegales** de cualquier otro tipo, determinadas por sentencia judicial por el gobierno de los Estados Unidos, la UE, las NNUU o cualquier otro donante que financie Acción contra el Hambre.
- **Prácticas inmorales con recursos humanos:** explotación de trabajo infantil y no respeto de los derechos sociales fundamentales y condiciones de trabajo de los trabajadores o subcontratistas.

Acción contra el Hambre excluirá de un proceso de licitación a cualquier candidato o licitador que se encuentre en uno de los siguientes casos:

- En situación de bancarrota o liquidación, con asuntos administrativos en los tribunales, en negociaciones con los acreedores, en suspensión de las actividades comerciales, en situación de ser objeto de procesos en relación a estos asuntos, o en cualquier otra situación análoga que surja de un proceso similar contemplado en la legislación o regulaciones nacionales.
- Haber sido declarado culpable de delito relacionado con la conducta profesional por un juzgado con el valor de *res judicata*.
- Haber sido declarado culpable de mala conducta profesional probada por cualquier tipo de medio que Acción contra el Hambre pueda justificar.
- No haber cumplido las obligaciones relacionadas con el pago de contribuciones a la seguridad social o de impuestos según las disposiciones legales del país en las que se esté establecido o de aquellos países donde estén operando misiones de Acción contra el Hambre o de aquellos países donde se va a ejecutar el contrato.
- Haber sido objeto de juicio con el valor de *res judicata* por fraude, corrupción, participación en organización criminal o cualquier otra actividad ilegal en detrimento de los intereses financieros de las Comunidad.
- Haber sido declarado en situación de incumplimiento grave de contrato por quiebra en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales en otro procedimiento de licitación previo.

Acción contra el Hambre no adjudicará contratos a candidatos o licitadores que, durante el proceso de licitación:

- Están sujetos a conflictos de interés.



- Son culpables de distorsión al proporcionar a Acción contra el Hambre la información solicitada como condición de participación en el procedimiento de contrato o fallo en el momento de proveer esta información.

Información a los donantes y disposición para donantes institucionales

Acción contra el Hambre informará inmediatamente a los donantes institucionales y facilitará toda la información relevante en el caso de que un proveedor, candidato o licitador está involucrado en prácticas corruptas, fraudulentas coercitivas o similares.

Además los contratistas están conformes en garantizar el derecho al acceso a sus documentos financieros y contables, a los representantes de los donantes institucionales de Acción contra el Hambre con el propósito de controles y auditorías.

Documentos para ser proveedor

A continuación, se indica la documentación mínima que tendrá que suministrar un contratista que trabaje para Acción contra el Hambre:

- Documento nacional de identidad personal del proveedor/representante de la compañía.
- Situación y registro de la compañía.
- Orden de misión o poder notarial autorizando al representante a contactar.

Nota importante: Puede solicitarse documentación adicional para un mercado en concreto.

Además, el contratista debe tener la capacidad de facilitar por lo menos: factura, recibo, *way bill* (o hoja de envío), facilitar una certificación de exención de impuestos certificar documentos con sello oficial.

Política Anticorrupción

Si piensas que la acción de alguien (o de un grupo de personas) que trabajan como asalariados o voluntarios en programas de Acción Contra el Hambre es responsable de la violación de las reglas expresadas arriba, debería mandarse un informe a través del canal de alerta (*whistleblower*).

Para facilitar el tratamiento, los informes deberían contener la información más precisa posible; el nombre y datos de contacto son opcionales, aunque recomendables. Todos los informes se tratan de manera confidencial según lo permitido por la ley. Acción Contra el Hambre hará todos los esfuerzos razonables para preservar la confidencialidad del alertante y para proteger futuros alertantes de cualquier posible represalia.

Los informes se envían de la siguiente manera: por escrito en cualquiera de nuestras oficinas pqr@co.acfspain.org; teléfono 3223412814.

A COMPLETARSE POR LOS PROVEEDORES

Yo, el abajo firmante... *nombre del representante*... representante de... *nombre de la compañía*... certifico que he leído y entendido estas normas.

En nombre de la compañía a la que represento, acepto los términos de la Regulación de Buenas Prácticas en Negocios de Acción contra el Hambre y me comprometo a alcanzar un rendimiento óptimo en caso de que a *nombre de la compañía* se le adjudique un mercado

Firmando el presente documento, certifico que... *nombre de la compañía*... no ha facilitado, y tomará todas las medidas necesarias para asegurarse de no facilitar y de que no facilitará conscientemente soporte material o recursos a cualquier compañía o entidad que sea o se haga responsable, soporte, facilite o participe en actos de fraude, corrupción activa, colusión, practicas coercitivas, soborno y que haga parte de una organización criminal, esté involucrada en actividades ilegales o en prácticas inmorales de gestión de los Recursos Humanos, como la contratación de menores y la falta de respeto de los derechos sociales fundamentales y las condiciones o los estándares de trabajo según definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en particular con respecto a la no discriminación, libertad de asociación, pago del salario mínimo legal nacional, trabajo forzoso y el respeto de las condiciones de trabajo e higiene.

Por último, certifico que... *nombre de la compañía* no está involucrada en ningún proceso o acción judiciales en nombre de la compañía, o por cuenta de cualquier otra persona o entidad, en contra de la compañía, de fraude, corrupción, soborno, o cualquier otra actividad ilegal y que no ha sido condenada por estas prácticas en ninguna ocasión

Todas las responsabilidades del proveedor mencionadas en este documento se extienden a cualquier proveedor afiliado y subsidiario.

Nombre:

Fecha:

Posición:

Sello:



Firma:

Firma:

ANEXO C

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD Y COMPROMISO A RESPETAR EL CÓDIGO ÉTICO DE ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE

Yo, el/la abajo firmante, _____, certifico que he leído y comprendido el Código Ético de Acción contra el Hambre, según lo detallado en el apartado VII de los términos de referencia. Acepto los términos y condiciones del Código Ético de ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE y me comprometo a alcanzar los mejores resultados en el caso en que me sea adjudicado este contrato. Además, certifico que no me encuentro en ninguna de las condiciones mencionadas en los términos de referencia: mala conducta, inelegibilidad y exclusión.

En constancia firma

Fecha:

Nombre:

Firma: