

 ALDEAS INFANTILES SOS	TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDRS) PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	VERSIÓN: 1
	ALDEAS INFANTILES SOS	

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DE UN PROVEEDOR QUE BRINDE SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LA BASE DE DONANTES INDIVIDUALES DE ALDEAS INFANTILES SOS ECUADOR

 <b>ALDEAS INFANTILES SOS</b>	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDRS) PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>ALDEAS INFANTILES SOS</b>	

## 1. Contenido

2.	ANTECEDENTES.....	3
3.	OBJETIVO GENERAL.....	3
4.	DEFINICIONES.....	4
5.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	4
6.	PRESUPUESTO REFERENCIAL.....	5
7.	FINANCIAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
8.	PRODUCTOS ESPERADOS.....	5
9.	METODOLOGÍA.....	6
10.	RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN AISOS.....	6
11.	RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL PROVEEDOR.....	7
12.	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	8
13.	CRONOGRAMA DEL PROCESO PRE-CONTRACTUAL.....	8
14.	EVALUACIÓN DE LA OFERTA.....	8
15.	ACTA ENTREGA – RECEPCIÓN.....	9
16.	SALVAGUARDA INFANTIL Y JUVENIL.....	9
17.	CONFIDENCIALIDAD Y DERECHOS DE TÍTULO.....	9
18.	PROTECCIÓN DE DATOS.....	9
19.	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.....	10

## 2. ANTECEDENTES

Aldeas Infantiles SOS es una organización que tiene como visión la prevención de la vulnerabilidad de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el marco de los principios de Interés Superior, Necesidad e Idoneidad reconocidos en la Convención de Derechos del Niño y en las Directrices de NNUU sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado.

De acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 44 que dice: "El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las demás personas. Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad. Este entorno permitirá la satisfacción de sus necesidades sociales, afectivo-emocionales y culturales, con el apoyo de políticas intersectoriales nacionales y locales"

Aldeas Infantiles SOS implementa su modelo de gestión a través de los principios establecidos para el trabajo con niños, niñas y adolescentes, familias y comunidades reconocidos en la política de programa, mismos que son:

1. Nuestro foco es el desarrollo de niños, niñas y adolescentes en un entorno familiar protector.
2. Las redes de apoyo social para los niños, niñas y adolescentes y las familias se fortalecen.
3. El principio de interés superior de los niños, niñas y adolescentes es la base para la toma de decisiones y la implementación de acciones.
4. Los niños, niñas y adolescentes participan en la búsqueda de soluciones ante los retos que enfrentan en sus vidas.

Buscando el cumplimiento de estos principios, la organización desea garantizar la obtención de fondos permanentes para sus programas a través de las contribuciones recurrentes de sus donantes individuales. La actualización de los datos de los donantes es esencial para lograr este objetivo, ya que nos permitirá ofrecer una comunicación más precisa y personalizada, que se adapte a las preferencias y necesidades de cada donante. De esta manera, mejoraremos la calidad del servicio proporcionado a los donantes y seguidores.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Contratar a un proveedor competente y comprometido para ejecutar la campaña de actualización de datos, enriquecimiento de la base y encuesta de satisfacción a donantes individuales (amigos, amigas, padrinos y madrinas) de la organización.

### 3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar y actualizar la información de contacto de los donantes en nuestra base de datos, incluyendo nombres, direcciones, números de teléfono y direcciones de correo.
- Mejorar la calidad de la base de datos con el fin de optimizar la comunicación y el servicio con cada uno de los donantes.
- Realizar una breve encuesta telefónica a los donantes para recopilar información sobre su nivel de satisfacción con nuestra organización.
- Obtener información sobre los intereses y preferencias de los donantes en relación con nuestras actividades y programas.
- Identificar oportunidades de mejora en nuestros servicios y recaudación de fondos.

### 4. DEFINICIONES

Se establece en los siguientes puntos las definiciones generales del presente documento:

- **Contrato:** Es el instrumento jurídico en el cual se establecen los términos y condiciones de los servicios que prestará a la ALDEAS INFANTILES SOS, que regula los derechos y obligaciones entre las partes.
- **Días calendario:** Periodo contado en días laborales que puede incluir sábados, domingos y feriados.
- **Oferta:** Es el conjunto de documentos y formularios entregados por el Oferente dentro del término establecido para el efecto que deberá entregar en dos sobres sellados.
- **Oferente:** Es la persona natural, nacional (o extranjera), o asociación de este, legalmente constituidas para ofrecer servicios de profesionales.
- **Plazo:** Periodo contado en días calendario sucesivos incluyendo sábados, domingos y feriados.
- **Proceso:** Secuencia de actividades institucionales orientadas a generar un valor añadido a un disparador, para conseguir un resultado útil para el cliente interno, cliente externo (ciudadanía, empresa/organización y/o gobierno). Es una serie de tareas definibles, repetibles, predecibles y medibles.
- **Servicio:** Toda prestación que brinda facilidades a un ciudadano para satisfacer una necesidad, consumo y/o requerimiento determinado. Un servicio puede necesitar de un grupo de trámites para poder ser brindado.

### 5. CONSIDERACIONES GENERALES

Para el presente contrato, el **oferente** será la persona jurídica facultada para proveer los servicios solicitados. El **contrato** será el documento mediante el cual Aldeas Infantiles SOS regulará los derechos y obligaciones entre las partes.



## 5.1. ALCANCE DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El servicio se debe brindar de manera local, es decir, tendrá un alcance dentro del Territorio Ecuatoriano, Insular y Continental, el servicio será realizado por el proveedor a través de llamadas telefónicas a los donantes individuales (amigos, amigas, padrinos, madrinan), con el objetivo de alimentar una base de datos de calidad que requiere Aldeas Infantiles SOS Ecuador.

### 5.1.1. Sobre el Análisis

La persona natural o jurídica presentará una propuesta técnica y económica que permita brindar el servicio de centro de atención telefónica (call center), de acuerdo con las prioridades y necesidades definidas por Aldeas Infantiles SOS.

## 6. PRESUPUESTO REFERENCIAL

Aldeas Infantiles SOS solicita que la persona natural o jurídica realice la propuesta económica del servicio de **centro de atención telefónica (call center)**, tomando como referencia los precios del mercado.

## 7. FINANCIAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

El presupuesto total de esta contratación se determinará bajo la revisión de las propuestas que cumplan con los requisitos en los términos de referencia y se notificará al oferente que mejor puntuación obtenga acorde a la ponderación establecida.

Su fuente de financiamiento está enmarcada en las siguientes partidas presupuestarias:

N° cuenta	Descripción	ID Acción
<b>72900</b>	ORF, Campañas de incrementos	FID02

## 8. PRODUCTOS ESPERADOS

El/la proveedor deberá prever y operativizar sus capacidades y habilidades profesionales para la entrega de los siguientes productos que están alineados a los objetivos específicos descritos anteriormente:



### **1. Base de Datos Actualizada:**

Dos bases de datos actualizadas con información precisa de los donantes incluyendo nombres, direcciones, números de teléfono, direcciones de correo y preferencia de canal de comunicación.

### **2. Informe de Encuesta:**

Un informe detallado de los resultados de la encuesta, que incluya el análisis de datos por cada base entregada.

### **3. Informes de Progreso:**

Informes periódicos semanales que detallen el progreso y los resultados de la actualización de la base de donantes.

## **9. METODOLOGÍA**

La metodología de trabajo se llevará a cabo en las siguientes etapas.

### **9.1 Fase de Preparación:**

- Revisión y análisis de las bases de datos entregadas por Aldeas Infantiles SOS.
- Capacitación del personal en los procedimientos, objetivos de la campaña y protocolos de las llamadas telefónicas.

### **9.2 Fase de Ejecución:**

- Realización de llamadas telefónicas para actualizar la información de contacto y preferencias.
- Implementación de estrategias para mejorar la contactabilidad.
- Realización de la encuesta telefónica con donantes dispuestos.
- Registro preciso de la información obtenida en cada llamada.
- En caso de falta de contactabilidad por teléfono, utilizar fuentes externas para actualizar la información.
- Garantizar la precisión y actualización de los datos.

### **9.3 Fase de Análisis y Reporte:**

- Análisis de los datos recopilados durante las llamadas y la encuesta.
- Preparación de informes y entrega de información obtenida.

## **10. RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN AISOS.**

Aldeas Infantiles SOS asume las siguientes responsabilidades en el marco de la contratación del proveedor para la campaña:

### **10.1 Colaboración y Coordinación:**



Proporcionar las bases de datos existentes de donantes individuales de Aldeas Infantiles SOS (base de amigos\*as SOS y base de patrocinio SOS), junto con la documentación relevante que permita a la empresa contratista realizar las actualizaciones necesarias.

#### **10.2 Guiones:**

Entregar los guiones de llamadas y encuestas a la empresa contratista.

#### **10.3 Supervisión de la Ejecución:**

Supervisar, acompañar y monitorear el progreso de la campaña, asegurando que se cumplan los objetivos y que las llamadas y encuestas se realicen de manera profesional y respetuosa. Se nombrará un administrador de contrato por parte de Aldeas, persona que será encargada de fiscalizar el progreso de la campaña.

#### **10.4 Pago de servicios**

La forma de pago propuesta es: 100% a contra entrega final y satisfactoria del producto conforme al plazo establecido.

### **11. RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL PROVEEDOR**

- La persona jurídica deberá entregar documentos habilitantes como cédula de identidad, RUC, Consorcio, y otros que acrediten su legal funcionamiento.
- Personas jurídicas especializadas en levantamiento de información por medio de un **centro de atención telefónica** que contenga experiencia en data segmentada y actualizada.
- Experiencia comprobada de al menos 3 años en campañas de actualización de bases de datos y encuestas telefónicas.
- Personal capacitado y con experiencia en atención al cliente y encuestas telefónicas, adjuntar hoja de vida del personal que maneja las operaciones del centro de atención telefónica.
- Capacidad para garantizar la confidencialidad de los datos de los donantes entregados y actualizados.
- Capacidad para proporcionar informes periódicos semanales sobre el progreso y los resultados de la campaña.
- Empresa jurídicamente conformada, acreditada y regulada con un equipo de trabajo estable y organizado, entregar documentación que respalde el manejo de una cartera de clientes comprobada.
- Respaldo de legalidad de las bases por parte del proveedor que serán utilizadas para realizar un enriquecimiento de la información entregada.

## 12. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo para la ejecución del servicio tendrá una duración de 45 días, a partir de la firma del contrato.

## 13. CRONOGRAMA DEL PROCESO PRE-CONTRACTUAL

Actividad	Fecha
Calificación de Proveedores	Hasta el 19 de octubre del 2023
Envío de Términos de Referencia a todos los oferentes	20 de octubre del 2023
Preguntas por parte de los Oferentes	Hasta el 23 de octubre del 2023
Respuestas por parte de AISOS	Hasta el 24 de octubre del 2023
Entrega de propuestas por parte de los oferentes	Hasta el 27 de octubre del 2023
Notificación de la propuesta ganadora (Adjudicación)	Hasta el 30 de octubre del 2023
Firma contrato	Hasta el 31 de octubre del 2023
Inicio de contrato	01 de noviembre del 2023

## 14. EVALUACIÓN DE LA OFERTA

La evaluación de la oferta se realizará acorde a los siguientes términos:

- Experiencia y capacidad técnica de la empresa.
- Propuesta económica.
- Calidad y detalle del plan de trabajo.
- Referencias y casos de éxito anteriores en proyectos similares.
- Legalidad de las bases para enriquecimiento de base de datos.

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>
Experiencia y capacidad técnica de la empresa.	15
Propuesta económica.	45
Calidad y detalle del plan de trabajo.	10
Referencias y casos de éxito anteriores en proyectos similares.	5
Legalidad de las bases para enriquecimiento de base de datos	25
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

## **15. ACTA ENTREGA – RECEPCIÓN**

La empresa deberá entregar informes semanales de gestión por cada base entregada. Adicional al culminar, previo al pago del contrato, el informe de cierre de la campaña.

## **16. SALVAGUARDA INFANTIL Y JUVENIL**

La persona natural o jurídica se obliga a cumplir irrestrictamente con los principios que rigen de "Aldeas Infantiles SOS", específicamente a la Política de Salvaguarda Infantil y Juvenil de la Organización y a la Convención de la Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño y la Niña; en cuanto a la responsabilidad de proteger la información suministrada por "Aldeas Infantiles SOS", de los niños, niñas y adolescentes, especialmente con relación a información de cualquier forma de abuso físico, psicológico, explotación, sexual, negligencia; y para lo cual el postulante, garantizará la privacidad de la información entregada, inclusive en cuanto a su entorno familiar o antecedentes de maltrato o vulneración de derechos.

## **17. CONFIDENCIALIDAD Y DERECHOS DE TÍTULO**

Los servicios objeto de este contrato son absolutamente confidenciales y de propiedad intelectual exclusiva de Aldeas Infantiles SOS, conservando el derecho como autor de contenido, por lo cual bajo ningún concepto el contenido de este será entregado a personas no autorizadas. La persona natural o jurídica no comunicarán a ninguna persona o entidad ajenas a Aldeas Infantiles SOS, la información de la cual haya tenido conocimiento a causa del desarrollo de las actividades. Esta disposición seguirá en vigor después de la expiración o rescisión del contrato a suscribirse.

## **18. PROTECCIÓN DE DATOS.**

En el supuesto de que el presente convenio o los acuerdos en los que pueda derivar impliquen el acceso por las partes a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sean responsables, las partes tendrán consideración respectivamente de encargados de tratamiento y cumplirán las disposiciones previstas en la Constitución de la República del Ecuador (habeas data) recoge



este derecho fundamental, ligado al derecho a la intimidad, el honor y la propia imagen, concretamente en su artículo 92 y de las demás normas vigentes o que en el futuro vengan a sustituir y/o modificar éstas.

## 19. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

<b>Elaborado por:</b>	
Victoria Adatty <b>Cargo: Analista de Fidelización</b>	
María Soledad Narváez <b>Cargo: Especialista de Padrinazgo</b>	
<b>Revisado por:</b>	
Andrés Arroyo <b>Cargo: Gerente Nacional Recaudación de Fondos</b>	
Michael Kirchmair <b>Cargo: Gerente Nacional de Padrinazgo</b>	
<b>Aprobado por:</b>	
Doctora María del Pilar Merizalde <b>Cargo: Directora Nacional</b>	