#

Servicio de Telemarketing para actualización de datos de Donantes Recurrentes (Individuales)

**I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

CARE Perú es miembro de la federación de CARE Internacional (https://www.care-international.org) que actualmente trabaja en 104 países como líder global del movimiento mundial dedicado a erradicar la pobreza y es reconocida por su compromiso inquebrantable a favor de la dignidad de las personas y la igualdad de género. La misión de CARE es trabajar alrededor del mundo para derrotar la pobreza, salvar vidas y lograr la justicia social. Su estrategia se centra en generar modelos exitosos, con evidencia comprobada y transferible a las entidades del Estado, a la población organizada y al sector privado. Nuestro foco es el empoderamiento de la comunidad, en especial, de niñas y mujeres, para que ellas, sus familias y sus comunidades se desarrollen.

CARE estableció una presencia permanente en Perú en 1970 luego del devastador terremoto en el departamento de Ancash, provincia de Yungay. En el año 2012 CARE Perú dejó de ser una Oficina de país de CARE USA y se constituyó en una ONG nacional debidamente registrada como CARE Perú.

En ese marco, la institución ha identificado cuatro ejes de trabajo que reflejan los esfuerzos multidisciplinarios para lograr nuestra meta y que responden a nuestros indicadores clave:

* Desarrollo e inclusión económica de la mujer: Nuestro objetivo es incrementar los ingresos económicos de las mujeres en situación de vulnerabilidad y fomentar su participación equitativa en la toma de decisiones financieras del hogar.
* Inclusión social y desarrollo de potencial: Trabajamos para que más mujeres, niñas y niños accedan a servicios de salud, agua y saneamiento. Combatimos la desnutrición crónica infantil en niño/as menores de 5 años para que puedan asistir al colegio y concluir su educación oportunamente, permitiéndoles acceder a más oportunidades.
* Adaptación y resiliencia frente a amenazas climáticas: Concientizamos a las personas para reducir su vulnerabilidad frente al cambio climático, garantizando el acceso a alimentos y adaptando sus medios de vida para lograr la resiliencia.
* Gestión de riesgos y respuesta a emergencias: Apoyamos a mujeres y hombres impactados por desastres y fenómenos naturales para que sus familias accedan a servicios sociales fundamentales y puedan recuperar sus medios de vida.

**II. ÁREA QUE REQUIERE EL SERVICIO**

El área de Marketing de CARE Perú ha puesto en marcha una estrategia de recaudación de fondos locales para obtener financiamiento de empresas e individuos en Perú.

La organización ha definido la recaudación de fondos para el financiamiento de los proyectos Niñas con Oportunidades y Alimenta su Fuerza.

Una de las modalidades de recaudación de fondos será a través de la donación recurrente, para lo cual se cuenta con una Base de Datos propia que se ha elaborado durante la captación de donantes desde 2016. Debido a que dentro de ella hay muchos datos de contacto desactualizados, se busca un proveedor que brinde el servicio de telemarketing para la actualización de los datos de donantes recurrentes individuales.

El servicio de telemarketing contactará a personas vía telefónica para ofrecerles la actualización de sus datos y renovación de su compromiso de donación recurrente a CARE Perú, mediante el cargo o descuento de una cuota mensual fija al medio de pago que el donante indique.

**III. OBJETIVO DEL SERVICIO**

Actualizar y limpiar la Base de Datos de donantes recurrentes de CARE Perú a través del canal de telemarketing durante la vigencia del contrato.

**Objetivos específicos**

1. Contactar a todos los donantes de la base de datos para actualizar sus datos. La base de datos es aproximadamente 1,000 personas y todos los campos deben ser completados.
2. Asegurar que todos los donantes conozcan y acepten que el compromiso de donación es recurrente.
3. Explicar que la donación es hacia la organización CARE Perú para el manejo y administración de diferentes proyectos que buscan la igualdad de oportunidades para niñas y mujeres en nuestro país. Se va a trabajar un guion para las llamadas con el fin de poder brindar la información correcta de la organización junto con sus proyectos, además de indicar la información exacta que se necesita completar de cada donante.

**IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio deberá incluir el desarrollo de las siguientes actividades:

* Llevar a cabo la operación de actualización de base de datos de los donantes recurrentes de CARE Perú por telemarketing (call center) en base a la cantidad de 1,000 personas aproximadamente.
* Contactar de manera efectiva a cada una de las personas dentro de la base de datos, para confirmar sus datos personales, de la tarjeta bancaria entregada y renovar su compromiso de donación recurrente
* Explicar que la donación realizada es hacia la organización CARE Perú para el manejo y administración de diferentes proyectos de la organización
* Informar sobre los canales de atención y el proceso de desafiliación en caso tengan alguna consulta.
* Desarrollar el proceso que permita elaborar y enviar las bases de datos de donantes contactados a través de la actividad de telemarketing.
* Diseñar un plan capacitación continua para teleoperadores y supervisores.
* El proveedor realizará el proceso de selección para teleoperadores y supervisores tomando como base las recomendaciones de CARE Perú.
* Garantizar el desempeño cualitativo y el comportamiento adecuado de los teleoperadores en torno a los contenidos y lineamientos de CARE Perú.
* Asegurar que, tanto los teleoperadores y supervisores, no acepten ningún tipo de donación que no sea a través del proceso formal que se realiza con CARE Perú.
* El proveedor deberá llevar a cabo la técnica de cliente fantasma con el fin de inspeccionar al azar de forma regular el trabajo de los teleoperadores.
* El proveedor debe brindar reportes de avance de gestión de manera regular (puede ser semanales, quincenales y/o mensuales de acuerdo a la vigencia del contrato).
* La responsabilidad de la cobranza a los donantes con las entidades financieras es por parte de CARE Perú.
* Se debe realizar como mínimo una reunión semanal de una hora para revisión del plan de trabajo.
* Comunicación permanente por distintos medios para la ejecución del servicio.
* El proceso de captación de donantes se definirá y gestionará con la Coordinadora de Fundraising de CARE Perú.

**V. PRODUCTOS ESPERADOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Productos | Frecuencia de entrega | Pago |
| 1. Base de datos de donantes recurrentes actualizados
 | Mensual | Costo por adquisición por cada contacto que haya actualizado sus datos:* Nombres y apellidos completos
* DNI
* Género
* Fecha de cumpleaños
* Dirección
* Hijos
* Correo electrónico
* Tarjeta para cobro de donación mensual
* Monto de donación mensual
* Ocupación
* Etc
 |
| 1. Respaldos de grabaciones
 | Mensual |
| 1. Reporte de performance de los teleoperadores
 | Semanal |
| 1. Incidencias, observaciones para tener en cuenta
 | Semanal |

**VI. PERFIL DEL PROVEEDOR**

* Experiencia de al menos 05 años en captación de donantes/recaudación de fondos por medio de call center
* Experiencia en ventas de intangibles vía telemarketing
* Proceso de gestión de fuerza de ventas
* Proceso de selección y capacitación del personal

**VII. FORMA DE PAGO Y DURACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio se desarrollará desde la ciudad de Lima en un periodo de 04 semanas, de manera remota y no requerirá viajes.

El 100% del pago se realizará con la entrega del producto final, por transferencia bancaria.

**VIII. CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La coordinación del servicio estará a cargo del área de Marketing de CARE Perú, y el jefe de Marketing será el responsable de la emisión de la conformidad del servicio, previa comprobación del cumplimiento de lo estipulado en el presente término de referencia.

El pago del servicio está sujeto a previa conformidad de CARE Perú. Si los entregables presentados no cumplen con lo requerido, CARE Perú estará en su derecho de disolver el contrato.

**IX. PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA**

El proveedor interesdo deberá hacernos llegar su propuesta técnica-económica con los siguientes documentos:

* Enviar propuesta técnica y económica a todo costo en soles incluyendo los impuestos de ley. La propuesta económica debe estar detallada.
* Cronograma de llamadas, cantidad de teleoperadores y fechas de reportes parciales y final para cumplir con la totalidad de la Base de Datos en el tiempo requerido
* Copia Ficha RUC
* Credenciales de la empresa
* Referencias de trabajos previos (portafolios, impactos, etc.)

**X. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

Toda información relacionada al proyecto, CARE Perú o instituciones aliadas a la que tenga acceso el proveedor es estrictamente confidencial. El proveedor debe comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) que no sea debidamente autorizada por CARE Perú.

El proveedor cede en exclusiva a favor de CARE Perú, los derechos patrimoniales reconocidos en el artículo 30º del Decreto Legislativo Nº 822 – Decreto Legislativo sobre Derechos de Autor, respecto de las obras creadas como consecuencia del presente servicio.

**Las/os interesadas/os enviar su propuesta técnica económica y los documentos solicitados en el punto IX con atención al área de compras de CARE Perú a los siguientes correos electrónicos: acarreno@care.org.pe y emcfarlane@care.org.pe hasta el 19 de julio del 2021.**