

SOLICITUD DE CONSULTORIA CONTRATISTA INDIVIDUAL

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
Calle 72 No. 10 – 71 Pisos 11 y 12
Apartado Aéreo: 91649
Bogotá, Colombia
Conmutador: (571) 3120090
Fax: (571) 3210620/3210649
www.unicef.org.co

PARTE I

1. Identificación de la Consultoría

Título de la consultoría

Consultoría para diseñar e implementar una estrategia que permita asegurar la Calidad de los Donantes adquiridos por las campañas de Recaudación de Fondos principalmente los generados a través de corporate pathway to pledge (CPTP) para el área de donantes Individuales.

2. Términos de Referencia

a. Contexto

El principal canal de recaudación de fondos de UNICEF Colombia para la búsqueda de nuevos donantes recurrentes es Telemarketing del que se espera se active durante el año 2021 el 64% del total de donantes nuevos y el 62% para el 2022, además de los objetivos de crecimiento en donantes recurrentes el área de recaudación de fondos también es responsable de la información y mensajes que se transmiten al público en general a través de estas campañas, por esta razón es importante asegurar la constante capacitación, monitoreo, seguimiento y retroalimentación a los equipos de trabajo que conforman estos canales a nivel nacional, que permitan garantizar calidad y permanencia de los donantes adquiridos.

b. Objetivos y metas de la consultoría

Objetivo general

Dar continuidad al plan 2021-2022 de Monitoreo, Seguimiento, Formación y Retroalimentación para cada uno de los recaudadores de Fondos de las campañas Telemarketing con foco en campañas CPTP.

Objetivos Específicos

- Desarrollar e implementar estrategias que garanticen la calidad, compromiso, experiencias sobresalientes y continuidad por el mayor tiempo posible con sus aportes de los nuevos Donantes adquiridos por las campañas de Telemarketing Alianzas CPTP con Bancos y Terceros.
- Estructurar e implementar el plan de formación para los equipos de recaudo, que permita contar con capacitaciones atractivas, emocionantes e informativas, que aseguren la correcta difusión y aseguramiento de los contenidos y normas establecidas para las campañas de Telemarketing. Adicionalmente establecer esquemas de motivación para los agentes de las campañas.
- Monitorear y participar del control de calidad de las campañas de Telemarketing – CPTP con los proveedores y servir de enlace directo con el Oficial de Implementación de Campañas proporcionando información sobre la actividad de calidad y la experiencia de los nuevos Donantes en las mediciones de calidad realizadas.
- Realizar la planeación de la estrategia y plan de trabajo que permita garantizar la Calidad en la Adquisición de nuevos Donantes para las campañas de Telemarketing – CPTP, buscando alcanzar las metas de retención del canal, disminuyendo las cancelaciones y garantizando la permanencia sostenible de los donantes adquiridos.

SOLICITUD DE CONSULTORIA CONTRATISTA INDIVIDUAL

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
Calle 72 No. 10 – 71 Pisos 11 y 12
Apartado Aéreo: 91649
Bogotá, Colombia
Conmutador: (571) 3120090
Fax: (571) 3210620/3210649
www.unicef.org.co

c. Actividades específicas a ser completadas para el alcance de los objetivos

- Realizar seguimiento cercano, manteniendo contacto con los gerentes, líderes, supervisores y agentes de las campañas, para identificar problemas, desviaciones o malas prácticas, que permitan proponer acciones y planes de mejora.
- Supervisar y dar retroalimentación continua sobre el proceso de reclutamiento y onboarding de operadores de Telemarketing en las agencias o proveedores, identificando perfiles y capacidad adaptada a las necesidades de las diferentes campañas y agencias.
- Mantenimiento y actualización de contenidos que permitan asegurar Engagement de los nuevos Donantes de las campañas y realizar formación en técnicas “Donor Love” a los equipos de recaudo.
- Implementar planes de acción con los agentes que presenten bajos rendimientos pero que tengan el potencial para mejorar la gestión y cumplir las metas y garantizar adquisición de donantes con calidad.

d. Productos tangibles y medibles de la consultoría

Producto, tiempo y %	Descripción del producto y Entregable
Producto 1: (Al día/meses/semanas de contratación) %	Análisis detallado de la operación de telemarketing – CPTP y la campaña de Banco Bogotá. Este documento debe contener los principales hallazgos e hipótesis de lo que está afectando la calidad en la adquisición de los nuevos donantes de las campañas. A los treinta y cinco (35) días calendario de la contratación. 35%
Producto 2: (Al día/meses/semanas de contratación) %	Presentación e Implementación del plan de Trabajo para garantizar la calidad y permanencia de los nuevos donantes adquiridos. Este documento debe contener metodología de trabajo, formatos de seguimiento, plan de acción y reportes a implementar y presentación del diagnóstico de la escucha de llamadas y puntos de mejora en la estructura de llamada para cada una de las campañas CPTP. A los sesenta (60) días calendario de la contratación. 65%

e. Indicadores de desempeño para la evaluación de resultados (*por ejemplo, puntualidad, valor de servicios prestados en relación con su costo, etc.*)

- Análisis diagnóstico de calidad 100% entregado
- Informe de recomendaciones semanal realizadas sobre las campañas y el personal, con el fin de hacer mejoras o cambios que impacten en mejores resultados.
- Puntualidad en la entrega de los productos asociados a la consultoría.
- Porcentaje de reducción en el Atrition (porcentaje de donantes que cancelan sus compromisos) esperado.
- Cantidad de personas capacitadas.
- Informe semanal de retroalimentación de grabaciones escuchadas.

SOLICITUD DE CONSULTORIA CONTRATISTA INDIVIDUAL

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
Calle 72 No. 10 – 71 Pisos 11 y 12
Apartado Aéreo: 91649
Bogotá, Colombia
Conmutador: (571) 3120090
Fax: (571) 3210620/3210649
www.unicef.org.co

- Calidad de los informes: (evidencias, tratamiento, resultados, aprendizaje y recomendaciones).
- Plan de incentivos propuesto y porcentaje de implementación.

- f. Viajes durante la consultoría, si aplica adjuntar plan de viajes

No

g. Tiempo estimado de la consultoría en meses: 2 meses

h. Sección, Lugar de trabajo: Bogotá

3. Perfil y experiencia requerida

a. Formación académica:

Profesional en carreras Administrativas, Marketing, Ventas, Ingeniería industrial o carreras afines relacionadas con ciencias administrativas o económicas.

b. Experiencia necesaria:

Experiencia mínima de 5 años en manejo de equipos de ventas, servicio o afines o en empresas multinacionales realizando manejo y/o administración y capacitación a operaciones de Call Center de más de 50 teleoperadores.

c. Idioma requerido:

Español, será un plus tener un nivel medio-avanzado en inglés

d. Requisitos para la contratación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Certificación de afiliación a EPS
- Certificación Bancaria
- RUT

UNICEF está comprometido con la diversidad y la inclusión dentro de su equipo humano, y alienta a todas las personas candidatas, independientemente de su situación de discapacidad, género, orientación sexual, nacionalidad, religión u origen étnico, a participar en el cumplimiento de la misión de la Organización desde sus diferentes tipos de vinculación. En este sentido, la Organización está interesada en contar con personas comprometidas con la promoción de la igualdad de género y la no discriminación.

UNICEF fomenta una cultura institucional basada en la rendición de cuentas y en la política de tolerancia cero frente a cualquier comportamiento que va en contra de los valores, metas y objetivos que las Naciones Unidas y la Organización se han comprometido a proteger. Esto incluye la prohibición de cualquier incidente de abuso y explotación sexual por parte del personal contratado por la organización o de asociados en la ejecución, así como el acoso sexual, el abuso de autoridad y la discriminación en el ámbito laboral. UNICEF también se adhiere a los estrictos principios de la protección de niños, niñas y adolescentes. Por lo tanto, todas las personas candidatas que participen en nuestros procesos de

SOLICITUD DE CONSULTORIA CONTRATISTA INDIVIDUAL

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
Calle 72 No. 10 – 71 Pisos 11 y 12
Apartado Aéreo: 91649
Bogotá, Colombia
Conmutador: (571) 3120090
Fax: (571) 3210620/3210649
www.unicef.org.co

selección estarán sujetas a referencias rigurosas y verificaciones de antecedentes, y se espera que cumplan con estos estándares y principios.

La consultoría es 100% de tiempo, y no podrá durante ella tener otras consultorías y/o trabajo/s.