



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Desarrollo CRM Salesforce para Captación Individuos en Colombia.

1. ANTECEDENTES

La fundación Acción contra el Hambre es una organización humanitaria y de desarrollo internacional, no gubernamental, privada, aconfesional y no lucrativa, fundada en España en 1995, con el fin de luchar contra el hambre.

Actualmente más de 7.000 trabajadores/as trabajan en la Red Internacional Acción contra el Hambre en más de 50 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, Acción contra el Hambre inició sus actividades en 1998; desde entonces ha ejecutado más de 80 proyectos en diferentes zonas del país. Durante este periodo se han desarrollado acciones encaminadas a mejorar el nivel y la calidad de vida de la población afectada por el conflicto desde la emergencia hasta contribuir a su desarrollo.

2. JUSTIFICACIÓN

Acción contra el Hambre requiere implementar un nuevo CRM para la gestión y fidelización de donantes individuales y jurídicos en Colombia. Este sistema deberá ser un software prediseñado que responda a las lógicas y definiciones de Recaudación de Fondos de la organización.

3. OBJETIVO DEL CONTRATO

Configuración y parametrización del software para un correcto:

- volcado de bases de datos
- ingreso de nuevos donantes
- ingreso y conversión de prospectos
- procesos de cobranza y recobranza
- interacciones de fidelización
- visualización de donantes
- atención al donante
- administración de eventos
- administración de campañas
- reportes y análisis
- integraciones con otros sistemas digitales o de telemarketing.

4. PRODUCTOS/SERVICIOS ESPERADOS

- Parametrización según necesidades del software.
- Formaciones para un correcto uso de la herramienta a los equipos.

5. CALENDARIO

Las fechas estarán sujetas a cualquier cambio o eventualidad, en caso tal se comunicará con anticipación y se propondrá una nueva fecha.

Recepción de ofertas 05/02/2018

Evaluación de ofertas 18/02/2018

Selección 22/02/2018

El plazo estimado para la firma del convenio de colaboración es el 26 de febrero de 2019.

6. PAGOS

- Los pagos se convendrán según presupuesto y fechas.

07. REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Con la propuesta el proveedor debe anexar:

7.1 Documentación requerida:

La persona (natural o jurídica) deberá presentar:

- 1) Copia RUT
- 2) Copia de cédula de ciudadanía
- 3) Cámara de comercio no menor a 30 días
- 4) Certificación Bancaria
- 5) Copia de soportes de afiliación al sistema de seguridad social. Una vez firmado el contrato, con cada cuenta de cobro o factura deberán presentar copia del soporte de pago al sistema de seguridad social y/o sistema de riesgos profesionales (si aplica)
 - a. En caso de ser una compañía, debe anexarse el NIT y/o quien presenta la oferta con cedula de ciudadanía.
- 6) Certificado de antecedentes Judiciales para quien presenta la oferta.
Ver: <http://antecedentes.policia.gov.co:7003/WebJudicial/antecedentes.xhtml>
- 7) Anexo B: Declaración de conformidad y compromiso a respetar el código de ética de Acción Contra el Hambre

8. REGULACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

Acción contra el Hambre presta mucha atención en trabajar con compañías y/o Personas Naturales que respetan normas éticas básicas.

Acción contra el Hambre, considera las siguientes malas conductas como razones válidas para la exclusión sistemática de un procedimiento de concesión de contratos y motivo de terminación de todas las relaciones profesionales y contratos:

Fraude definido como un acto u omisión intencional relacionada con:

- El uso o la presentación de declaraciones o documentos falsos, incorrectos o incompletos, que tienen como efecto el uso o la retención ilícita de los fondos de Acción contra el Hambre o de los fondos de los donantes institucionales.
- Confidencialidad de la información, con el mismo efecto
- El uso ilícito de tales fondos con propósitos diferentes de aquellos para los que se concedieron los fondos en origen.

Corrupción activa: prometer o conceder deliberadamente una ventaja a un funcionario para que él/ella actúe o se abstenga de cumplir su deber en una forma que sea o pueda ser dañina para Acción contra el Hambre o los intereses financieros de los donantes institucionales.

Colusión: el acuerdo en el comportamiento competitivo de las empresas con el resultado probable que suban los precios, la producción sea limitada y los beneficios para las compañías de colusión más altos de lo que serían de otra manera. El comportamiento colusorio no siempre se demuestra con la existencia de acuerdos explícitos entre las compañías, sino que también puede ser tácito.

Práctica coactiva: daño o amenaza de daño directo o indirecto a las personas o sus propiedades para influir en su participación en el proceso de compra o adjudicación de un contrato para afectar la ejecución del mismo.

Soborno: ofrecer a empleados o a expatriados de Acción contra el Hambre dinero o regalos en especies para conseguir mercados adicionales o seguir con el mismo contrato.

Implicación en una organización criminal o cualquier otra actividad ilegal establecida por una sentencia que tiene poder de *res judicata*.

Prácticas inmorales de recursos humanos: la explotación del trabajo infantil y la falta de respecto de los derechos sociales básicos y de las condiciones de trabajo de los empleados o de los subcontratistas.

Acción contra el Hambre no concederá contratos a candidatos o proponentes que durante el procedimiento:

- Estén implicados en conflictos de interés.
- Sean culpables de distorsionar la información que Acción contra el Hambre ha requerido como condición para firmar el contrato o no hayan proporcionado esta información.

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

- Haber sido declarado culpable de mala conducta profesional probada por cualquier tipo de medio que Acción contra el Hambre pueda justificar.

- Haber sido declarado culpable de delito relacionado con la conducta profesional por un juzgado con el valor de res judicata.
- 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.
- 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.

ANEXO B

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

Yo, el abajo firmante, **Nombre del prestador del servicio**, certifico que he leído y comprendido el código ético de Acción contra el Hambre, según lo detallado en el artículo 11 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:

Sello de la empresa: