

TERMINOS DE REFERENCIA

Servicios terceros de Call center

OFICINA NACIONAL-WVP

PROYECTO: FORTALECIENDO LA EMPLEABILIDAD DE PERSONAS DESPLAZADAS POR LA FUERZA, EN PARTICULAR, SOLICITANTES DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO O REFUGIADOS (LIMA)

Junio - 2025

Estructura de TDR

- I. Antecedentes de la Organización
- II. Justificación del Proceso/ Solicitud de Compra
- III. Objetivos
- IV. Descripción general del servicio
- V. Productos o entregables
- VI. Requerimiento del Profesional y/o empresa del Servicio
- VII. Cronograma del Proceso (De acuerdo a plazos en flujograma)
- VIII. Presentación de las Propuestas
- IX. Modalidad y Criterios para proceso de Evaluación y Selección (Destacar experiencia en el rubro, conocimiento técnico, metodología, equipo de trabajo)
- X. Política de Salvaguarda
- XI. Modalidad de Contrato, Servicio y Plazo
- XII. Presupuesto y Centro de Costo

I. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

World Vision Perú (WVP) es una organización de ayuda humanitaria, de acción social, enfocada en la protección y el desarrollo del potencial de las niñas y los niños como agentes de cambio. Nos encontramos en casi 100 países, y en el Perú desde 1994. Trabajamos con más de 500 comunidades forma descentralizada, y tiene oficinas regionales en zonas de intervención; la cual cuenta con Programas de Área (PA). A nivel nacional interviene en regiones como: Ancash, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, La Libertad, Tumbes, Iquitos y Lima, con programas de salud, nutrición, educación, emergencia, habilidades sociales y protección de la niñez.

Actualmente se tiene más de 1.54 millones de personas desplazadas a la fuerza, en su mayoría representadas por población venezolana, Perú es el segundo país de acogida de esta población en las Américas, después de Colombia. Según la ENPOVE II, el 82% de esta población, en edad de trabajar, participa en la fuerza laboral, aunque el 80.8% lo hace sin contrato formal, lo que las expone a riesgos de explotación laboral. Del total, el 46% posee estudios técnicos o universitarios completos o incompletos, pero solo el 15% ha permanecido en su campo original, y la mayoría trabaja en ocupaciones elementales para las que están sobre calificados. El desaprovechamiento del capital humano afecta tanto a las familias refugiadas como a la economía peruana. Entre 2018 y 2022, según un estudio del Banco Mundial, los venezolanos aportaron un estimado neto de 882.1 millones de soles al fisco peruano, equivalente al 0.11% del PBI. Estudios indican que, de haberse integrado plenamente en empleos formales acordes a sus habilidades, el PBI podría haber crecido un 3% en 2022.

Frente a este panorama, ACNUR, junto con su socio World Vision (WV) ha diseñado una estrategia de medios de vida cuyo pilar principal es el acceso de trabajo formal con el objetivo de poner fin al ciclo del desplazamiento forzoso y garantizar condiciones dignas para esta población. Dicha estrategia consta de tres actividades principales que son: vinculación laboral, capacitaciones técnicas y revalidación de credenciales.

Con el objetivo de garantizar la correcta implementación de los programas, se presentan en el siguiente documento los Procedimientos Mínimos Estándar, los cuales establecen directrices claras y prácticas que deben ser seguidas para asegurar la eficiencia, calidad y sostenibilidad de las acciones implementadas.

II. JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO / SOLICITUD DE COMPRA

El proyecto “Fortaleciendo la empleabilidad de personas desplazadas por la fuerza, en particular, solicitantes de la condición de refugiado o refugiados”, es una iniciativa de medios de vida e inclusión económica ejecutada por WORLD VISION en asocio con ACNUR. Su objetivo es poner fin al ciclo del desplazamiento forzoso y garantizar condiciones dignas para esta población a través del acceso al trabajo formal. Esta iniciativa contempla tres productos clave: vinculación laboral, capacitaciones técnicas y revalidación de credenciales.

A solicitud de la actividad 1.2.1. Servicios de Terceros de call center.

Se requiere el servicio de terceros para seguimiento en el proceso de vinculación laboral.

III. **OBJETIVOS**

1. **Objetivo General:**

Contratar el servicio de call center, con el fin de identificar intereses laborales, estatus actual de ocupación, situación laboral de 1500 personas.

2. **Objetivos Específicos:**

- Llamar y Solicitar información a través de la herramientas brindada por WVP para recabar información para la participación del proyecto.
- Recabar y agregar información dada por los participantes a través de base de datos con toda la información consignada, agregando los anexos enviados por el participante en caso de requerirlo.

IV. **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO**

- Contratar los servicios de un call center, con el fin de recopilar información necesaria para conocer el status laboral de 1500 personas que han participado y utilizado los servicios del proyecto.
- La empresa o persona, tendrá un equipo, chip y plan post pago asignado por parte de WORLD VISION.
- La empresa o persona, tendrá un speech elaborado y validado por parte del equipo de WORLD VISION.
- El equipo de call center recibirán por parte de WVP la data de los participantes para que empiecen a realizar las llamadas.
- Las llamadas tendrán que realizarse en horario que los participantes cuenten con disponibilidad para atender la comunicación, posterior a ello se puede ver la tendencia del flujo donde contesten las llamadas y dar seguimiento.
- El producto final del servicio será la entrega de reporte detallado de la cantidad de llamadas contestadas, no contestadas, observaciones, de forma diaria al especialista.
- EL equipo de call center deberá cumplir con los lineamientos y protocolos de salvaguarda de WV.
- World Vision administrará y gestionará un grupo de WhatsApp para facilitar la comunicación y coordinación con el equipo de call center y el personal del proyecto, asegurando una interacción fluida durante el proceso de las llamadas.

V. PRODUCTOS Y ENTREGABLES

Entregable	Fecha de entregable	% de pago
PRODUCTO 1: Reporte de llamadas asignadas.	30 de Junio	Según # de Llamadas ejecutadas
PRODUCTO 2: Reporte de llamadas asignadas.	31 de Julio	Según # de Llamadas ejecutadas
PRODUCTO 3: Reporte de llamadas asignadas.	31 de Agosto	Según # de Llamadas ejecutadas

VI. REQUERIMIENTO DEL PROFESIONAL Y/O EMPRESA DE SERVICIOS

- Empresa o equipo de consultores con 02 años de experiencia en manejo de llamadas de seguimiento a población migrante y/o refugiada.
- Empresa o equipo consultor que acredite experiencia en manejo de llamadas.
- Que cuente con capacidad operativa, administrativa y financiera para el cumplimiento.
- Que cuente con una calificación normal en el sistema financiero, sin deuda de impuestos y/u obligaciones laborales.
- Que sean confiables para cumplir con los requerimientos.

VII. CRONOGRAMA DEL PROCESO (De acuerdo a tiempos en Flujograma)

Actividad	Fecha
Publicación de convocatorias	03 de junio 2025
Consultas de personas interesadas/participantes	06 de junio 2025
Respuestas de consultas	09 de junio 2025
Presentación y recepción de propuestas	10 de junio 2025
Entrevistas y evaluación de propuestas	12 de junio 2025
Publicación resultados finales	13 de junio 2025
Inicio del call center	16 de junio 2025

Tiempo estimado del servicio y/o consultoría:

I. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Consultas Técnicas:

Para consultas técnicas sobre los términos de referencia, enviar a los correos:

scarlett_chavez_ochoa@wvi.org

Mercedes_neciosup_delgado@wvi.org

olga_aranibar_altamirano@wvi.org

Propuesta económica y técnica:

Enviar únicamente al correo: alvaro_angeles_tapia@wvi.org hasta el 10 de junio del 2025 (**NO copiar otra persona de WV o propuesta será descartada**).

Estructura del correo:

En ASUNTO del correo debe indicar: NOMBRE DEL PROCESO - NOMBRE DEL GESTOR, adjuntando su propuesta económica, propuesta técnica y/o documentos adicionales al proceso.

Ejemplo: Asunto: “Consultoría de monitoreo” – “Nombre del gestor”.

Estructura de propuesta económica:

La estructura de la propuesta debe reflejar los siguientes. (*Obligatorio)

- Nombre y R.U.C.
- Cuenta bancaria / CCI
- Validez de cotización (días)
- Condición de pago (% del TDR)
- Tiempo de entrega (días)
- Garantía del servicio (días)

Comprobante de pago (factura, RXH C/S retención)

Adjuntar evidencias de servicio Presentación de propuestas general:

Los candidatos deberán presentar sus propuestas de la siguiente manera:

- Currículum Vitae con una descripción breve y con referencias de la experiencia en el servicio requerido / consultorías o trabajo similares de acuerdo a los objetivos señalados para la consultoría. (Formato PDF).
- Propuesta técnica. (Formato PDF).
- Propuesta económica, incluido impuestos. (Formato PDF). (Total 03 documentos por separado, en formato PDF)

II. MODALIDAD Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Ítems	Puntuación
1. Evaluación de la experiencia presentación de documentos de sustento: certificados, contratos, etc.)	20%
2. Evaluación de la propuesta técnica (conocimiento técnico, metodología, equipo de trabajo, etc.)	30%
3. Evaluación de la propuesta económica	50%

- La evaluación de las propuestas estará a cargo de un comité conformado por el Área de Operaciones y de Logística.

III. POLÍTICA DE SALVAGUARDA

MEDIDA DE SALVAGUARDIA

World Vision Perú tiene cero tolerancia hacia la explotación y el abuso, por ello, nuestros procesos de selección y contratación se basan en normas y políticas que promueven que todos nuestros proveedores, garanticen la protección infantil y de nuestros beneficiarios. Por lo que nuestros proveedores se comprometen a no utilizar, ni apoyar ningún tipo de trabajo o explotación infantil.

MEDIDA ANTICORRUPCIÓN

World Vision Perú tiene cero tolerancia a la corrupción, por lo que no se podrá hacer ninguna oferta, pago, consideración o beneficio de cualquier clase, que constituya una práctica ilegal o de corrupción, ya sea directa o indirectamente como un aliciente o recompensa por el otorgamiento de esta provisión.

Ese tipo de prácticas será fundamento para no considerar al postulante en la adjudicación del contrato y podrán aplicarse otras acciones civiles y/o penales.

“Ambas partes se comprometen a cualquier denuncia de conflicto de interés, malversación de fondos, actos de corrupción, sobornos o conductas inapropiadas, puede realizar su denuncia a través del siguiente portal: worldvision.ethicspoint.com.

IV. MODALIDAD DE CONTRATO, SERVICIO Y PLAZO DE PAGOS

WVP tiene como único día de pago los días jueves. El proveedor deberá entregar sus RH o factura correspondiente previa a la conformidad de los entregables. Los postulantes deberán incluir en sus Propuestas Económicas el presupuesto detallado incluyendo los impuestos. Se aplicará penalidad del 10% en caso de incumplimiento de los plazos acordados.

Entregable	Fecha de entregable
PRODUCTO 1: Reporte de llamadas asignadas.	30 de Junio

PRODUCTO 2: Reporte de llamadas asignadas.	31 de Julio
PRODUCTO 3: Reporte de llamadas asignadas.	31 de Agosto

V. PRESUPUESTO Y CENTRO DE COSTOS

Para el proyecto “FORTALECIENDO LA EMPLEABILIDAD DE PERSONAS DESPLAZADAS POR LA FUERZA, EN PARTICULAR, SOLICITANTES DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO O REFUGIADOS (LIMA)”

CODIGO PROYECTO	PRODUCTO	T2	T4	T6	T7
P223804	Producto 1.2. Personas refugiadas o desplazadas forzosamente se vinculan a un puesto de trabajo a partir de la homologación de títulos		PERO0617	01.02.01 Servicios de terceros call center	S09

NOTAS ADICIONALES:

- El equipo debe presentar una muestra de su trabajo (servicios realizados).
- El proveedor y su equipo deberán presentar sus antecedentes policiales, penales y judiciales previo a la firma del contrato y debe asegurar que su equipo cuente con los mismos.
- No se recibirán consultas por otros medios ni fuera de la fecha establecida.
- Las respuestas a las consultas serán respondidas por la misma vía por la parte técnica.
- Los postulantes deben colocar su razón social y RUC.

ANEXO: SOLICITUD DE COTIZACION

World Vision Perú
 RUC: 2054115800

SOLICITUD DE COTIZACION

Escribir en azul para favor de tener Honor su cotización en el presente formato :

DATOS GENERALES FECHA:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA:

R.U.C.:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO Fijo O CELULAR:

NOMBRE DE LA PERSONA DE CONTACTO:

MONEDA: Días calendario de entrega:

FORMA DE PAGO: DE ACUERDO A SU PRECALIFICACION LUGAR DE ENTREGA:

GARANTÍA: BANDO:

VALIDEZ DE LA OFERTA: CUENTA:

COMPROBANTE DE PAGO (Fact): DETRACCIÓN:

STOCK DISPONIBLE:

WEB: www.worldvision.org.pe

Nota: Desdólvamente cotizado sobre la **54.52.500.00** conier el correo cambio-compra_usoper@wv.org

N°	CANTIDAD	UN	DESCRIPCIÓN DEL BIEN / SERVICIO	PRECIO UNIDAD	% DE DESCUENTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1		UNIDAD			0%		-
						VALOR	-
						18 %	-
						TOTAL	-

"Ambas partes se comprometen a cualquier denuncia de maltrato de interés, malversación de fondos, actos de corrupción, sobornos o conductas inapropiadas, puede realizar su denuncia a través del siguiente portal: worldvision.ethicspoint.com. Para su seguimiento, también tenemos habilitado un enlace local de denuncias en [el enlace local de denuncias de Ethics Point](#)."

IMPORTANTE
 Requiere:
 DESPACHO: en
 Forma de pago DE ACUERDO A SU PRECALIFICACION
 Colocar la postal INCLUIDO (B)