

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATACIÓN DE CONSULTOR(A) / CONTRATISTA INDIVIDUAL

TIPO DE CONTRATO: CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

Consultor(a) Especializado(a) de Recaudación de Fondos de Individuos para UNICEF Costa Rica

Duración de la consultoría: 7 meses

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1 ANTECEDENTES:

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF Costa Rica) trabaja para generar cambios positivos en la vida de niños, niñas y adolescentes. El programa de cooperación suscrito entre UNICEF y el gobierno de Costa Rica 2018-2022 tiene como objetivo garantizar que **todos los niños, niñas y adolescentes gocen equitativamente del cumplimiento de sus derechos y los beneficios socioeconómicos, ambientales y culturales que brinda el país.**

UNICEF apoya al gobierno de Costa Rica a nivel nacional y subnacional, organizaciones de la sociedad civil y los mismos niños, niñas y adolescentes en la promoción y defensa de sus derechos. Para ello, busca impulsar modelos, enfoques y estrategias innovadoras, replicables y escalables, así como la generación de conocimiento para movilizar a los diferentes actores de la sociedad e impulsar políticas, programas y proyectos que contribuyan a reducir las inequidades y desigualdades que afectan a la niñez y adolescencia, con énfasis en poblaciones altamente vulnerables como es el caso de poblaciones indígenas, con discapacidad, migrantes, afrodescendientes, en condición de pobreza, entre otras.

Para apoyar los esfuerzos del país en el logro del cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia, las actividades de recaudación de fondos en la oficina de Costa Rica comenzaron en 2017 a través de campañas regionales. En 2020, Costa Rica fue parte de planes piloto desarrollados por la Oficina Regional de UNICEF en América Latina y el Caribe para la ejecución de campañas digitales. En noviembre del 2021, se inició la implementación de telemercadeo en el país, a través de un socio regional. Y en 2022, se han implementado las campañas de telemercadeo, mercadeo digital y *face to face*.

En este trabajo de recaudación y movilización de recursos se ejecutan procesos de adquisición de donantes individuales, retención y fidelización, abogacía y cobranza, para asegurar el ingreso de los recursos necesarios para la ejecución de los proyectos de UNICEF en el país.

1.2 OBJETIVO GENERAL:

De noviembre de 2022 a junio de 2023, apoyar las campañas de recaudación de fondos a través de donantes individuales de UNICEF Costa Rica, para el periodo 2022-2023, con el fin de movilizar los recursos financieros necesarios para la continuidad de los programas y proyectos que UNICEF impulsa en el país en favor del cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Ejecutar las campañas de adquisición y retención de donantes individuales con un enfoque de esfuerzos de un 70% y 30% respectivamente.

- Implementar campañas de telemarketing para donantes individuales, de acuerdo con el plan de trabajo anual de recaudación de fondos.
- Ejecutar activaciones de *face-to-face* para la generación de donantes individuales, de acuerdo con el plan de recaudación de fondos.
- Implementar mejoras y seguimiento continuo a los esfuerzos de retención de donantes individuales.
- Dar seguimiento y control a los principales KPIs de las campañas de retención y adquisición de nuevos donantes individuales.
- Dar seguimiento directo y continuo a las agencias implementadoras de las estrategias de adquisición y retención de donantes, para asegurar el cumplimiento de acuerdos y KPIs.
- Apoyar en la gestión de los procesos de capacitación y entrenamiento de las agencias implementadoras de adquisición y retención de donantes.
- Apoyar en la gestión de espacios para implementación campañas de *face-to-face*.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS

Como un miembro activo del equipo de UNICEF, se prestará un apoyo eficiente, oportuno, atento, amigable con el cliente y de calidad a UNICEF y sus beneficiarios en el cumplimiento de sus funciones, incluyendo:

- Cumplimiento de los objetivos adquisición y retención de donantes individuales de acuerdo con el plan de trabajo anual de recaudación de fondos.
- Ejecución de planes de seguimiento y coordinación con agencias implementadoras para cumplimiento de KPIs y acuerdos, incluyendo planes de mejora.
- Presentación de planes mensuales de cumplimiento de objetivos, análisis y monitoreo de implementación de campañas y planes de mejora.
- Gestión de los procesos de entrenamiento y capacitación de agencias implementadoras.
- Ejecución de mapeo y mejora de procesos, matrices de riesgo, revisión de reportes y relacionados a las campañas de adquisición y retención de donantes individuales.
- Participación en desarrollo de materiales de campañas de adquisición y retención de donantes individuales, asegurando su calidad y cumplimiento con los lineamientos estipulados de uso de marca e imagen de UNICEF.
- Ejecución de planes de *Mystery shopper* y visitas a campo para revisión y control de activaciones *face-to-face*.
- Cualquier otro apoyo que el área requiera, alineado a los objetivos descritos en la contratación.

Estas labores impulsarán la estrategia de recaudación de fondos de UNICEF Costa Rica, la cual financia los programas que se realizan en el país.

Las labores de la consultoría requieren el compromiso y disponibilidad de la persona consultora estimado en tiempo completo.

1.5 LÍNEA DE REPORTE

La persona consultora reportará directamente a la Oficial de Recaudación de Fondos de UNICEF Costa Rica.

1.6 PERFIL PROFESIONAL

Formación Académica:

- Se requiere una licenciatura universitaria en ciencias de la comunicación, mercadeo, ventas, administración de empresas o carrera afín.
- Al menos 5 años de experiencia en cargos de recaudación de fondos. Deseable, experiencia en recaudación de fondos de donantes individuales.

Habilidades y experiencia:

- Experiencia demostrada en planificación e implementación de campañas de recaudación de fondos.
- Experiencia en manejo de contrapartes de ejecución (agencias, socios estratégicos).
- Habilidades sólidas en el uso de CRMs para gestión de datos de donantes (deseable).
- Fuertes habilidades analíticas y mentalidad orientada a la resolución de problemas.
- Experiencia en formación y capacitación de equipos.
- Afinidad o interés en temas de: *Fundraising*, el voluntariado como un mecanismo para el desarrollo sostenible y el Sistema de Naciones Unidas.
- Excelente comunicación oral y escrita en español e inglés (deseable).
- Excelentes habilidades de comunicación y relaciones interpersonales.

Otras competencias:

- Capacidad demostrada para trabajar con instituciones nacionales y organizaciones locales.
- Capacidad para trabajar en equipo en entornos multiculturales y para establecer relaciones armoniosas y eficaces.

1.5 PRODUCTOS ESPERADOS:

Enumeración, descripción, indicadores de logro, fecha de entrega esperada y monto de los productos a ser cancelado dentro de 10 días hábiles a partir de su recepción a satisfacción por parte de UNICEF:

Los productos esperados a obtener en el marco de la realización del presente contrato son:

Productos Esperados	Actividades	Contenidos y Requisitos	Indicador de Logro	Fecha de Entrega	Porcentaje de Pago
Producto 1: Plan de trabajo	Elaboración de plan de trabajo para recaudación de fondos de donantes individuales.	El documento de plan de trabajo debe contener como mínimo: Antecedentes, Objetivos, metodología de trabajo, calendario de actividades e informes, fases, documentos y listado de recursos requeridos.	Existencia de plan de trabajo.	Tres semanas después de iniciada la consultoría.	10% del monto total de la consultoría.

Productos Esperados	Actividades	Contenidos y Requisitos	Indicador de Logro	Fecha de Entrega	Porcentaje de Pago
Producto 2: Informes de avance mensuales (7 en total)	Elaboración de reporte mensual acorde a los puntos 1.3 Objetivos específicos y 1.4 Resultados esperados.	<p>Informes mensuales de consultoría. El informe debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes y la situación de la cada parte el proceso. • Acciones desarrolladas y el estado de avance del proceso. • Logros alcanzados (incluyendo KPIs de nuevos donantes y nuevos ingresos). • Determinación de las acciones a seguir. • Análisis de riesgos y recomendaciones. 	Existencia de Informes mensuales sobre estrategia de donantes individuales.	Se presenta un reporte cada mes, durante 11 meses.	80% del monto total de la contratación.
Producto 3: Informe final de consultoría	Presentación de informe final a <i>Task Force</i> de Recaudación de Fondos de UNICEF Costa Rica.	<p>El informe debe contener los insumos de los anteriores informes, y los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes y la situación de la cual parte el proceso. • Acciones desarrolladas y el estado de avance del proceso. • Descripción e interpretación de principales actividades y resultados. • Análisis cuantitativo y cualitativo del cumplimiento de las actividades. • Nuevas actividades por emprender. • Lecciones aprendidas y recomendaciones. 	Informe presentado y validado por la Oficina de UNICEF Costa Rica.	7 meses después de iniciada la consultoría.	10% del monto total de la consultoría.
Total					100%

2. CONDICIONES GENERALES:

2.1 ESTATUS JURÍDICO

El individuo contratado por UNICEF para este contrato como consultor o contratista individual (el "contratista") se dedica a título personal y no como representantes de un gobierno o de cualquier otra entidad externa a las Naciones Unidas. El contratista no es un "funcionario" bajo el estatuto de políticas y procedimientos del personal de las Naciones Unidas y del de UNICEF, ni un "oficial" con el propósito de la Convención sobre privilegios e inmunidades de las Naciones Unidas de 1946. Sin embargo, al contratista le puede ser otorgado el estatus de "Experto en misión" en el sentido de la sección 22 del artículo VI de la Convención, y si le es requerido por UNICEF el viajar con el fin de cumplir con los requisitos de este contrato, podrá expedirse a su favor un certificado de las Naciones Unidas de conformidad con el artículo 26 del artículo VII de la Convención.

2.2 OBLIGACIONES

El contratista deberá completar la asignación establecida en los términos de referencia para este contrato con la debida diligencia, eficacia y economía, con arreglo a prácticas y técnicas profesionales generalmente aceptadas.

El contratista debe respetar la imparcialidad y la independencia de UNICEF y las Naciones Unidas y en relación con este contrato no debe buscar ni aceptar instrucciones de alguien que no sea de UNICEF. Durante la vigencia de este contrato, el contratista debe abstenerse de cualquier conducta que refleje negativamente en UNICEF y las Naciones Unidas y no debe involucrarse en cualquier actividad que sea incompatible con las instrucciones administrativas y políticas y procedimientos de UNICEF. El contratista debe ejercer la máxima discreción en todo lo relativo a este contrato.

En particular, pero sin perjuicio de lo anterior, el contratista se comportará en consonancia con las normas de conducta en la administración pública internacional; y (b) cumplirá con las instrucciones administrativas y políticas y procedimientos de la UNICEF relacionadas con el fraude y la corrupción; la divulgación de la información; el uso de los activos de comunicación electrónica; el acoso, acoso sexual y abuso de autoridad; y los requisitos establecidos en el Boletín del Secretario General sobre medidas especiales para la protección contra la explotación Sexual y Abuso Sexual.

A menos que sea previamente autorizado por escrito por el funcionario correspondiente en la oficina en cuestión, el contratista debe abstenerse de comunicar en todo momento a los medios de comunicación o a cualquier institución, persona, gobierno o entidad externa a UNICEF cualquier información que no se ha hecho pública y que se ha dado a conocer al contratista por razón de su asociación con UNICEF y las Naciones Unidas. El contratista no puede utilizar dicha información sin la autorización escrita de UNICEF y en ninguna circunstancia deberá utilizar tal información para su propia ventaja privada o la de los demás. Estas obligaciones no se extinguirán al término de este contrato.

2.3 DERECHOS DE PROPIEDAD, AUTORÍA Y MARCA

UNICEF es el titular de todos los derechos de propiedad, incluyendo, pero no limitado a las patentes, derechos de autor y marcas comerciales, en relación con material creado por el contratista que guarda una relación directa con, o se hace con el fin de realizar, este contrato. A petición de UNICEF, el contratista asistirá en el aseguramiento de esos derechos de propiedad y en su debida transferencia a UNICEF en cumplimiento con los requisitos de la ley que regula estos derechos.

2.4 CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS Y DE LOS DOCUMENTOS

La persona consultora deberá respetar la confidencialidad completa de los datos del proyecto, así como todos los documentos específicos del proyecto que se producirán a lo largo del proceso. El/la Consultor/a podrá utilizar los documentos y los conjuntos de datos sólo para las tareas relacionadas con estos términos de referencia.

2.5 VIAJES NACIONALES Y/O INTERNACIONALES, ASÍ COMO OTROS GASTOS OPERATIVOS DE LA CONSULTORÍA

Si UNICEF determina que el contratista debe viajar fuera del país con el fin de ejecutar este contrato, los viajes serán especificados en el contrato y los gastos de viaje del contratista se fijarán en el contrato, con base en lo siguiente:

(a) UNICEF pagará por viajar en clase turista por la ruta más directa y económica; en circunstancias excepcionales, como por razones médicas, viajes en *business class* pueden aprobarse por UNICEF bajo una modalidad de revisión de caso por caso.

(b) UNICEF reembolsará al contratista los gastos de su bolsillo asociados con dicho/s viaje/s mediante el pago de una cantidad equivalente a las dietas se pagarían a los funcionarios realizando viajes similares para fines oficiales.

En el caso de viajes internos que deban de realizarse para el adecuado desarrollo de la consultoría, los costos asociados con estos desplazamientos deberán haber sido programados y considerados por el consultor / contratista individual como parte del monto de honorarios pactado en los presentes términos de referencia para la contratación.

Asimismo, cualquier gasto por concepto de talleres, grupos focales, entre otras actividades y/o metodologías que el desarrollo de la consultoría contemple, deberá de haber sido considerado por el consultor / contratista individual como parte de dicho monto de honorarios.

Por tanto, el monto establecido de honorarios deberá considerar y especificar los gastos por desplazamiento a las zonas del país que se visiten, los gastos de viaje que se incurran durante la Consultoría, así como otros costos operativos del adecuado desarrollo de la consultoría a manera de un monto "todo incluido".

2.6 DECLARACIÓN DE BUENA SALUD

Antes de comenzar el trabajo, el contratista debe entregar a UNICEF un certificado de buena salud y con ello asumirá toda la responsabilidad por la exactitud de esa afirmación. Además, el contratista debe incluir una declaración de buena salud (a) confirmando que él o ella ha sido informado/a sobre las vacunas necesarias para viajar al país o países a los que está autorizado el viaje, corriendo bajo su propio costo; y (b) constancia de cobertura de un seguro médico y de salud, y que en caso de ser necesario viajar más allá de los desplazamientos de su lugar de residencia a UNICEF (salvo a estaciones de servicio con calificaciones de dificultades "H" y "A", una lista de los cuales se ha proporcionado al contratista) el seguro de salud del contratista cubre evacuaciones médicas. El contratista será responsable de asumir todos los costos que se produzcan en relación con la declaración de buena salud.

2.7 SEGUROS

El contratista es completamente responsable de organizar, de su propio bolsillo, sus seguros médicos y de salud y de vida, así como otras formas de seguro que cubra el término del presente contrato, según considere apropiado, teniendo en cuenta, entre otras cosas, los requisitos del párrafo 3.5 supra. El contratista no es elegible para participar en los planes de seguro de salud o de vida disponibles para los miembros de personal de UNICEF y las Naciones Unidas. La responsabilidad de UNICEF y las Naciones Unidas se limita únicamente al pago de indemnización en virtud de las condiciones descritas en el párrafo 3.7 infra.

2.8 SERVICIO INCURRIDO MUERTE, LESIÓN O ENFERMEDAD

Si el contratista viaja con aprobación previa de UNICEF y a cuenta de UNICEF para llevar a cabo sus obligaciones bajo el presente contrato, o está realizando sus obligaciones bajo el presente contrato en una oficina de las Naciones Unidas o de UNICEF con la aprobación de la UNICEF, el contratista (o sus dependientes según corresponda), tendrán derecho a compensación de UNICEF en caso de fallecimiento, lesión o enfermedad atribuible a este hecho. Dicha indemnización se pagará a través de un proveedor de seguros de terceros retenido por UNICEF y se limita a las cantidades establecidas en la instrucción

administrativa sobre los consultores y contratistas. En ninguna circunstancia, UNICEF será responsable de cualquier pago mayor para el contratista (o sus dependientes según corresponda).

2.9 ARBITRAJE

(a) cualquier disputa que surja de o en relación con este contrato se resolverá mediante la negociación amistosa entre las partes.

(b) si las partes no son capaces de llegar a un acuerdo después de intentar una negociación amistosa por un período de treinta 30 días después de que una de las partes haya notificado de dicha disputa, cualquiera de las partes podrá someter la cuestión a arbitraje de conformidad con los procedimientos de la UNCITRAL dentro de los quince 15 días posteriores a ello. Si ninguna de las partes somete la materia de arbitraje dentro del tiempo especificado se considerará la controversia resuelta a plena satisfacción de ambas partes. Dicho arbitraje se llevará a cabo en Nueva York ante un solo árbitro acordado por ambas partes; en caso no se alcance acuerdo sobre dicho árbitro dentro de treinta días posteriores a la solicitud de arbitraje, el árbitro será designado por el asesor jurídico de las Naciones Unidas. La decisión alcanzada en el marco de dicho arbitraje constituirá la adjudicación definitiva de la controversia.

2.10 MULTAS POR BAJO RENDIMIENTO

El pago de honorarios al contratista bajo este contrato, incluyendo cada entrega o pago periódico (si existe), está sujeto al desempeño pleno y total de sus obligaciones bajo el presente contrato, a satisfacción del UNICEF, y en certificación de UNICEF a tal efecto.

2.11 TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato puede ser rescindido por cualquiera de las partes antes de la fecha de terminación especificada dando aviso por escrito a la otra parte. El plazo de preaviso será 5 cinco días (en la oficina de UNICEF que contrate al contratista) en el caso de contratos para un período total de menos de dos 2 meses; y 10 diez días (en la oficina de UNICEF que contrata al contratista) en el caso de contratos por un período más largo. No obstante, lo anterior, UNICEF se reserva el derecho de rescindir sin previo aviso el contrato siempre que con ello responda a motivos de deshonestidad u otra mala conducta por parte del contratista (incluyendo, pero no limitado al incumplimiento por parte del contratista de las políticas y procedimientos e instrucciones administrativas de UNICEF. Si este contrato se termina en acuerdo con este apartado 3.10, se pagará al contratista una suma determinada por UNICEF en forma proporcional a la cantidad de trabajo realizado a satisfacción del UNICEF a la hora de terminación. UNICEF también pagará cualquier reclamación de reembolso pendiente respecto a viajes internacionales realizados por el contratista.

2.12 IMPUESTOS

UNICEF y la ONU no aceptan ninguna responsabilidad por cualquier impuesto, derecho u otra contribución pagadera por el consultor y el contratista individual sobre los pagos realizados bajo el presente contrato. Ni UNICEF ni las Naciones Unidas emitirá una declaración de ingresos para el consultor o el contratista individual.

2.13 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL CONSULTOR / CONTRATISTA INDIVIDUAL

Una evaluación formal de productos será llevada a cabo en el momento de finalización de la asignación (contrato) o al final de cada período de contratación de once meses, según corresponda.

En casos de periodos de contrato de más de seis meses, evaluaciones parciales podrán ser efectuadas por el supervisor directo designado a tal efecto por UNICEF.

La evaluación de productos deberá medir el logro de objetivos, según la descripción de productos acordada y en arreglo con los indicadores de logro indicados para cada producto a ese efecto, asimismo deberá puntuar la calidad del trabajo y su puntualidad, según lo estipulado en los términos de referencia. Si se evalúa el producto con una nota menor a "plenamente satisfactorio", no se concederán más contratos al consultor, y los pagos pueden reducirse o ser retenidos. En caso de darse entregas insatisfactorias o incompletas, el pago de las tasas establecidas está sujeta a la conclusión satisfactoria de servicios y su certificación por parte de UNICEF a tal efecto, en los momentos apropiados.

La evaluación se realizará siguiendo el formato designado para tal efecto incluido en la página inmediatamente siguiente:

Output Evaluation for Consultants and Individual Contractors



Type of evaluation completed:

- INTERIM EVALUATION (Mandatory upon completion of six months)
- FINAL EVALUATION (Mandatory upon completion of assignment)

Period of evaluation:

From: To:

SECTION ONE - INDIVIDUAL DETAILS

Name of Consultant/ Individual Contractor: Contract & Vendor No.:

Name and Title of reporting Supervisor: Division/Office & Duty Station:

Functional Area of Assignment: Assignment Start Date: Assignment End Date:

SECTION TWO - EVALUATION OF WORK OUTPUTS

List of major outputs to be completed, with expected quality of work and timelines required for successful completion:

	Output Completed?	Output Evaluation: Expected Quality Met?	Expected Timeline Met?
1. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SECTION THREE - OVERALL RATINGS & SIGNATURES

Overall Rating: Was any payment withheld? :

Additional Comments by Supervisor:

Signature of Reporting Supervisor Signature of Supervisee Date