

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

<b>Título de la consultoría</b>	Servicio de levantamiento de información mediante encuestas telefónicas en organizaciones de pequeños(as) productores(as) y trabajadores(as) de Latinoamérica y el Caribe
<b>Unidad/Proceso de dependencia</b>	PMEL
<b>Ubicación</b>	Latinoamérica
<b>Relaciones internas</b>	Unidad PMEL
<b>Relaciones externas</b>	Organizaciones de Pequeños(as) Productores(as) y Organizaciones de Trabajadores(as)
<b>Reporta a</b>	Coordinación PMEL (Planificación, Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje)
<b>Coordina con</b>	Analista PMEL

### ▪ Acerca de CLAC

La Coordinadora Latinoamericana y del Caribe de Pequeños(as) Productores(as) y Trabajadores(as) de Comercio Justo (CLAC), es una Asociación constituida con personería jurídica en El Salvador, que agrupa a las Organizaciones de Pequeños Productores (OPP's) y Organizaciones de Trabajadores (OTs) dentro del Comercio Justo. CLAC está organizada en "Coordinadoras Nacionales" y "Redes"; las primeras agrupan a las organizaciones miembros de CLAC por país, mientras que las Redes de Producto, agrupan a las organizaciones por producto independientemente del país en el que se encuentren y la Red de Trabajadores(as) que agrupa a las organizaciones de trabajadores(as) de los diferentes países.

Actualmente la membresía de CLAC está conformada por 777 organizaciones de pequeños(as) productores(as) y por 198 organizaciones de trabajadores(as) distribuidas en 23 países de Latinoamérica y el Caribe.

La misión de CLAC es no solamente representar a las organizaciones democráticamente organizadas, sino también velar por su fortalecimiento y desarrollo, asimismo facilitar asistencia a sus asociados, promocionar sus productos y valores, e incidir en instancias sociales, políticas y económicas. Las metas organizacionales de CLAC son: 1) Fortalecimiento Organizacional y Operativo de CLAC, 2) Promoción del Comercio Justo, sus valores y principios, 3) Fortalecimiento y Desarrollo de nuestras organizaciones miembro, 4) Crecimiento y vinculación con mercados existentes y nuevos, 5) Incidencia, 6) Ejes Transversales: Género, Cambio Climático, Soberanía Alimentaria, Protección Infantil, Inclusión de jóvenes, Sostenibilidad Ambiental y Buenas Prácticas Laborales.

### ▪ Acerca del Servicio

Cada año, CLAC realiza una consulta hacia su membresía denominada "Encuesta de Satisfacción de la Membresía", con la finalidad de medir qué tan satisfecha está su membresía con respecto a los servicios que son ofrecidos por CLAC durante un año calendario. Con la finalidad de obtener



información oportuna y de calidad sobre la satisfacción de la membresía para la toma de decisiones por parte CLAC, se requiere aplicar el instrumento a través de un servicio de encuestas telefónicas brindado por una empresa legalmente constituida con amplia experiencia en este tipo de servicios.

La empresa oferente deberá asignar a una persona Coordinadora del servicio para trabajar estrechamente con CLAC para la realización del servicio.

**Objetivo del Servicio:** Realizar la aplicación de encuestas telefónicas a la membresía de CLAC y reporte de resultados, siguiendo las indicaciones contenidas en los documentos técnicos y metodológicos establecidos para ese fin.

#### **Asignaciones Principales en el servicio**

- La persona Coordinadora del servicio deberá participar en reuniones previas necesarias para contextualizarse sobre el trabajo a realizar y recibir orientación sobre las políticas organizacionales y lineamientos técnicos de CLAC y de Fairtrade International relacionadas con aspectos de confidencialidad, protección de la niñez y adultos vulnerables.
- La persona Coordinadora del servicio y su equipo deberán participar en un taller de contextualización del servicio y un curso de capacitación sobre el contenido de la encuesta de satisfacción de la membresía a fin de fortalecer conocimientos y dominio de las actividades a realizar para cumplir con el servicio solicitado.
- La persona Coordinadora del servicio deberá sostener reuniones periódicas con la Coordinación PMEL y/o el/la Analista PMEL para la ejecución del servicio.
- Registrar las respuestas de la persona informante de las organizaciones de la membresía de CLAC en un instrumento virtual de recojo de información que será proporcionado por CLAC, pudiendo la consultora proponer una herramienta de diseño similar, siempre y cuando se garantice el acceso a la visualización de los avances de forma periódica, las instrucciones sean claras y la duración de la encuesta esté acorde a lo esperado.
- Realizar una revisión de la encuesta propuesta por CLAC en términos del contenido y del software de colecta de información, realizar pruebas de la encuesta y capacitar a las personas encuestadoras sobre la misma.
- La empresa oferente debe aplicar la encuesta a la persona informante de las organizaciones de la membresía de CLAC a través de llamadas telefónicas generando información completa y de alta calidad -validar la calidad de datos colectados- de acuerdo con las instrucciones y disposiciones en los documentos técnicos y metodológicos establecidos para ese fin y recibidos en un curso de capacitación.
- El servicio debe garantizar la disponibilidad de tiempo necesario para el levantamiento de información según con la disponibilidad de la persona informante de las organizaciones de la membresía de CLAC.
- Informar a la Coord. PMEL y Analista PMEL sobre el avance de las llamadas y encuestas realizadas.
- Presentar las bases de datos final de colecta, una vez que sean validadas por el equipo técnico de la consultora y de CLAC, y realizar la respectiva limpieza de la información.



- Realizar un análisis y reporte de resultados y hallazgos de la encuesta, como de aquellos aprendizajes identificados del proceso de colecta.

### Resultados esperados

Levantamiento del 100% de encuestas a una muestra representativa de organizaciones de la membresía de CLAC y reporte de resultados de la encuesta. Como es usual en este tipo de investigaciones, se trabajará con un error máximo permisible (nivel general de confianza) del 95% para las estimaciones, siendo el error de muestreo de  $\pm 5.0$  puntos como máximo ( $p=0.5$ ).

Se recibirá el apoyo del equipo de CLAC, quien facilitará la contextualización sobre el trabajo de CLAC, el contexto de la encuesta, el listado de contactos y la información general necesaria para la ejecución de la consultoría.

#### REQUISITOS DEL OFERENTE DEL SERVICIO Y SU EQUIPO DE TRABAJO

Área	Detalle	Indispensable	Deseable
<b>Experiencia previa en este tipo de servicios</b>	La empresa debe tener más de 3 años de experiencia en diseño y levantamiento de encuestas nacionales y/o internacionales vía telefónica con muestras representativas, respaldada por contratos, facturas de proyectos relacionados, reportes/estudios públicos relevantes.	X	
<b>Conocimientos especializados de la persona coordinadora del servicio</b>	La persona coordinadora del servicio deberá haber realizado o coordinado al menos tres servicios de encuestas telefónicas para evaluación de programas o proyectos sociales o encuestas públicas de satisfacción de clientes.	X	
<b>Formación académica de la persona coordinadora del servicio</b>	La persona coordinadora cuenta con un grado académico de licenciatura o superior en cualquiera de las siguientes áreas: Ciencias Sociales, Economía, Estadística, Agronomía o similar.		X
<b>Certificaciones</b>	La empresa prestadora del servicio cuenta con certificaciones de calidad relacionadas a la investigación de mercados, levantamiento de encuestas telefónicas de satisfacción del cliente o levantamiento de información de marketing.	X	



## ▪ CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

### Duración

Esta contratación está prevista para un período de seis semanas a partir de la firma del contrato por ambas partes. En caso de prórroga será previamente acordado entre ambas partes bajo términos en contrato a firmar.

### Pagos

Se realizarán los desembolsos contra entrega de productos, según lo descrito en el siguiente cuadro:

Producto	Descripción del Entregable	Porcentaje
Producto 1	Firma del contrato y propuesta de plan de trabajo aprobado. Documento que detalle la metodología de trabajo, cronograma de ejecución, herramientas y recursos a utilizar. Esta propuesta. El Plan de Trabajo debe contener la ruta para lograr el objetivo planteado.	20%
Producto 2	Reporte de avances de aplicación de la encuesta de al menos el 50% de la muestra y base de datos en versión editable del 50% de la muestra y su información colectada.	30%
Producto 3	<b>3.1)</b> Reporte borrador de resultados y hallazgos de la Encuestas bajo forma de documento editable. Conjunto de datos: Base de datos sin procesar y procesada con el 100% de información de la muestra (n=300), en formato editable en Excel y script de análisis para contraste de resultados por parte CLAC.	50%
	<b>3.2)</b> Reporte final de resultados y hallazgos de la Encuesta bajo forma de documento editable. Conjunto de datos: Base de datos sin procesar y procesada con el 100% de información de la muestra (n=300), en formato editable en Excel y Script de análisis en caso de haberse ajustado.	
	<b>3.3)</b> Una presentación/seminario para compartir el resumen de los resultados y hallazgos en la presentación de resultados y hallazgos.	

## ▪ RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

Con base en la revisión exhaustiva de estos Términos de Referencia podrán enviar su propuesta técnica y económica del servicio solicitado a la dirección [adquisiciones@clac-comerciojusto.org](mailto:adquisiciones@clac-comerciojusto.org) con copia a [noe.h@clac-comerciojusto.org](mailto:noe.h@clac-comerciojusto.org). La convocatoria queda abierta **hasta el 03 de febrero de 2023**.

1. Para acreditar la experiencia mínima de 3 años de la empresa oferente se deberá presentar copia del acta constitutiva de la empresa o persona moral en la que se especifique como uno de los objetos o funciones actividades relacionadas al levantamiento de encuestas telefónicas.
2. Enviar propuesta técnica y económica del servicio con los siguientes elementos:



- Declaración de capacidad organizativa para la realización del servicio
- Plan de trabajo detallado y cronograma
- Propuesta financiera que incluya todos los gastos derivados de la consultoría e impuestos de ley.
- Para el equipo responsable de prestar el servicio: funciones, CVs resumen de las personas parte del equipo (máximo 2 páginas por cada uno).

**IMPORTANTE:**

- Durante el tiempo de duración del servicio, se tendrá apoyo permanente por parte de la Unidad de Planeación, Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje para el desarrollo del servicio.
- Se deberá preservar absoluta confidencialidad sobre la información y documentación a la que tenga acceso o se le facilite de manera formal e informal, pudiendo ser posible a sanciones en caso de incumplir con la confidencialidad requerida.
- Queda prohibido de utilizar la información obtenida como consecuencia del servicio, para fines distintos de los encargados específicamente. Del mismo modo, no podrá usar los documentos/productos ni contenido resultante de la presente Contratación en ningún acto, presentación, etc., si no cuenta con la autorización escrita por parte de CLAC.
- La propiedad de la información generada será única y exclusiva propiedad de CLAC, por lo tanto, la empresa oferente del servicio se compromete a respetar la propiedad intelectual subyacente.