

**RFP/ACNUR/MEX/2023/078**

**Solicitud de propuesta para la celebración de Contrato Marco(s) para la provisión de Servicios de comunicación 1:1 con donantes y donantes potenciales para las campañas de recaudación de fondos del ACNUR en México compuesto por:**

Lote 1: Conversión de leads a nuevos donantes recurrentes mensuales, Lote 2: Atención a donantes, Lote 3: Llamada de bienvenida, Lote 4: Optimización de donativos

**Questions and Answers  
April 19,2023**

	<b>Question</b>	<b>UNHCR Response</b>
A001	¿Qué pasa con las donaciones con monto menor al promedio estipulado? ¿Estas como serán consideradas para el logro de meta?	A mes vencido se hará el calculo de los donantes captados durante el mes anterior, calculando el promedio general de donación. Esto implica que pueden tener donaciones por abajo o por arriba del promedio, siempre y cuando el promedio general del mes se mantenga en la meta establecida.
A002	¿La medición que se realizara, es posible que sea sobre contacto efectivo con la persona que hace la donación, en caso de ser un tercero, se tipificará como contacto con tercero?	Tal como entendemos el contacto efectivo, es hablar con el titular y obtener una respuesta de Sí o No a la donación, si hablamos con un tercero no se consideraría contacto efectivo.
A003	¿Podemos contar con una TPV para asegurar el cierre efectivo? Esto lo preguntamos para tener un seguimiento puntual de los cobros en su momento con el donante en línea	No usamos TPV's por reglas PCI.
A004	En caso de que la pregunta 3, no sea posible. ¿Cómo se garantizarán los cobros en tiempo y forma?	Por cumplimiento de PCI no usamos TPV's. Proporcionaremos enlaces a página de donación personalizados y tenemos intentos de cobranza por medios electrónicos.
A005	¿Si el donativo no se logra cerrar dentro del mes corriente, se considerarán para la meta del siguiente mes en el rubro de Lead Conversion?	Se considerarán todos los donantes cobrados en el mes corriente + todos los que se aprueben dentro de los 15 días del siguiente mes que correspondan a la producción del mes inmediato anterior.
A006	¿Cómo se podrá garantizar tener una base de datos de personas que estén interesadas en donar? Ya que por experiencia tenemos personas que firman para ayuda propia	La base de leads está perfilada y tiene envíos de correo electrónico de precalentamiento, vamos a trabajar con calificación de leads para garantizar el contacto, sin embargo la firma y/o la petición no es hacia la donación directa, ya que esto sería competencia del canal de adquisición digital.
A007	En la tabla de llamada de Lead Conversion, va ligado a la tabla de llamada de Bienvenida, si se cuenta con 3 estaciones de trabajo nos daría 26 donaciones al mes y en la tabla de Bienvenida nos habla de un número de 217 llamadas de Welcome Call, por lo tanto, la cifra no es coherente para el	El volumen de llamada de bienvenida es el volumen promedio de captación mensual de todos nuestros canales. Además de lead conversión tenemos adquisición cara a cara y por medios digitales.

	logro del objetivo. ¿Se tiene contemplada alguna otra base de datos para lograr este número?	
A008	¿Como se garantizará la respuesta a la pregunta 7?	Pregunta ya respondida
A009	¿Cómo se va a garantizar el volumen de las bases de datos para el logro de los objetivos?	La descripción en los términos de referencia acerca de los volúmenes es clara al decir que son nuestras mejores estimaciones, siempre puede haber variaciones, por ello los cálculos se realizaron con base en cifras reales de dos años anteriores
A010	Optimización de donativos, ¿Cómo se garantizará el contar con bases de datos robustas para el logro de objetivos?	Se trata de nuestras mejores estimaciones en volúmenes para las campañas de optimización, y están calculados con base en comportamientos reales de los 2 años anteriores, las cifras pueden variar, por ello se parte de la sugerencia de estaciones requeridas, para la mayoría de las campañas de optimización, se sugiere únicamente una persona (media estación de trabajo)