



FONNOR
Fondo Noroeste
y Occidente

FONNOR, A.C. (Fondo Noroeste y Occidente) publica los siguientes Términos de Referencia para llevar a cabo la consultoría:

“Consultoría para facilitar un webinar sobre el uso y la incorporación de un software para la gestión con clientes (*Customer Relationship Management- CRM*)”

Número y nombre de proyecto:	#2023-75292 Espacio de Resiliencia 3.0
Duración de la consultoría:	2 meses
Lugar de trabajo:	Trabajo Remoto
Régimen de contratación:	Persona física por honorarios profesionales o Régimen simplificado de confianza (RESICO)

Acerca de FONNOR

FONNOR es un fondo ambiental privado dedicado a la conservación y uso sustentable de los recursos en el noroeste y occidente de México, a través de la procuración y canalización de recursos financieros, el fortalecimiento de capacidades y la implementación de proyectos, en alianza y colaboración estrecha con otros actores.

La meta de FONNOR es obtener recursos económicos y logísticos para contribuir a la sustentabilidad del noroeste y occidente de México. Para alcanzar su meta, sus actividades incluyen:

- **Fortalecer las capacidades de la sociedad civil organizada.**
- Gestionar recursos privados, públicos y de fuentes internacionales para apoyar esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.
- Generar sinergias con instituciones públicas federales, estatales y municipales, así como privadas, para impulsar la conservación y el uso racional de los recursos naturales.
- Canalizar recursos y apoyo técnico a asociaciones civiles para la ejecución de proyectos de conservación.
- Fortalecer la operación básica de áreas naturales protegidas a cargo de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP).

Antecedentes

FONNOR cuenta con un **Programa de cuencas y biodiversidad** y un **Programa de fortalecimiento de capacidades**.

El **Programa de Fortalecimiento de Capacidades** impulsa el fortalecimiento y desarrollo de habilidades, estrategias y estructuras de organizaciones de la sociedad civil (OSC), agencias de gobierno y alianzas dedicadas a temas ambientales. Creemos que el fortalecimiento es un ingrediente clave para alcanzar las metas a mediano y largo plazo, toda vez que puede generar organizaciones más resilientes.

Desde 2014, a través de capacitaciones y asesorías, hemos apoyado a más de 80 organizaciones socio-ambientales a fortalecer sus capacidades en temas como: planeación estratégica,

FONNOR, A.C.
www.fonnor.org

Oficina La Paz:
Revolución de 1910 #3245-2
Col. Pueblo Nuevo
CP 23060 La Paz, B.C.S.
Tel. +52 (612) 129 5190

Oficina Guadalajara:
Calle Quito #1260
Col. Italia Providencia
CP 44648 Guadalajara, Jalisco
Tel: +52 (33) 1031 1762

estabilidad financiera, rendición de cuentas y transparencia, comunicación estratégica, movilización de recursos, gobernanza, seguridad informática, liderazgo y desarrollo humano, entre otros.

Bajo el contexto de que vivimos en un entorno cada vez más competitivo y dinámico, entendemos que las OSC enfrentan desafíos significativos en la gestión eficiente de sus relaciones con otros actores. El aprovechamiento de herramientas para la gestión de relación con clientes o Customer Relationship Management (CRM) puede representar una oportunidad estratégica en el fortalecimiento de las organizaciones, para transformar sus operaciones a través de una gestión más efectiva de datos.

Objetivo general

Impartir un webinar sobre los tipos de CRM que existen, así como las implicaciones, los beneficios y retos de su incorporación en la operación de las organizaciones socioambientales socias de FONNOR.

Metodología

Es necesario que la propuesta presentada describa detalladamente la metodología a emplear para desarrollar la consultoría. La pertinencia de la misma será uno de los aspectos a evaluar.

Actividades a realizar

- Llevar a cabo al menos una reunión virtual con el equipo de FONNOR.
- Facilitar un webinar de máximo 3 horas sobre los beneficios y desafíos específicos de incorporar un CRM en la operatividad de las organizaciones socioambientales del noroeste y occidente de México. Considerar lo siguiente:
 - Tipos de CRM (operativo, analítico, colaborativo).
 - Puntos relevantes a considerar cuando se selecciona un CRM.
 - Abordar los principales usos de un CRM en organizaciones de la sociedad.
 - Presentar un análisis comparativo de herramientas y plataformas CRM en el mercado.
 - Profundizar sobre los requisitos técnicos y operativos necesarios para implementar un CRM.
- El taller será impartido de manera virtual en octubre de 2024. A través de la plataforma ZOOM de FONNOR. Fecha exacta a acordar con la persona consultora. El webinar deberá llevarse a cabo en martes, miércoles o jueves iniciando a las 11:00h (hora CDMX). La persona consultora se reunirá con el equipo de FONNOR al menos 15 minutos antes del inicio de la capacitación.

Productos entregables

- Temario final con metodología y ficha técnica del taller (previamente rebotado con FONNOR).
- Propuesta de preguntas a realizar a las personas participantes antes del evento para ajustar el temario de acuerdo al conocimiento de las personas participantes (20 días naturales antes del evento).
- Preguntas a incorporar en los cuestionarios elaborados por FONNOR (de salida).
- Agenda final del taller (mínimo 10 días naturales antes del evento).

FONNOR, A.C.
www.fonnor.org

- Guía visual práctica sobre los puntos a considerar para decidir si la OSC necesita un CRM y cuál conviene.
- Material de interés para los participantes. Compartir con el Programa de Fortalecimiento de Capacidades material y presentaciones de interés 10 días naturales antes del taller. Indicar cuándo compartir con los participantes. Este producto dependerá de la propuesta. FONNOR compartirá la plantilla a utilizar en caso de haber presentación de PowerPoint, en la cual la persona consultora puede incluir su logo o marca.

Duración de la consultoría

La duración del contrato será de máximo 2 meses, iniciando tentativamente en octubre de 2024.

Perfil requerido

- Ser persona física registrada ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y expedir comprobantes fiscales de acuerdo a la legislación vigente (en caso de ser mexicana).
- Extenso conocimiento en gestión de proyectos y Customer Relationship Management software.
- Experiencia de al menos 5 años de trabajo diversos con CRM.
- Experiencia de al menos 3 años de aplicación de CRM en organizaciones de la sociedad civil.
- **Experiencia comprobada de al menos 2 años en la impartición de talleres virtuales.**
- Excelente comunicación oral y escrita.

FONNOR A.C. es una organización comprometida con la igualdad de oportunidades, que busca la diversidad en su talento humano sin distinción de sexo, identidad de género, orientación sexual, religión, nacionalidad, origen étnico, discapacidad, embarazo, edad, origen social u otra condición. Por ello alentamos a todas las personas con las cualificaciones necesarias a presentar sus solicitudes.

Criterios de evaluación

- Mínimo 5 años de trabajo con distintos CRM.
- Experiencia de al menos 3 años de aplicación de CRM en organizaciones sin fines de lucro.
- Experiencia comprobada de al menos 2 años en la impartición de talleres virtuales.

Pagos

El primer pago se realizará a la firma del contrato por un 10% del monto total y los posteriores contra entrega y aceptación de los productos a satisfacción de FONNOR.

Recepción de documentos y proceso de selección

La propuesta deberá incluir:

- Propuesta técnica
- Carta de expresión de interés
- CV
- Propuesta financiera con impuestos incluidos
- Constancia de Situación Fiscal (del mes en que se aplique a la convocatoria)

FONNOR, A.C.
www.fonnor.org

- Opinión del cumplimiento positiva - Formato 32-D (del mes en que se aplique a la convocatoria)

La fecha límite para enviar documentación es el 22 de octubre de 2024, por correo electrónico a licitaciones@fonnor.org con copia a Clara de Alba, Oficial de Fortalecimiento de Capacidades (clara.dealba@fonnor.org) con el título **Consultoría para para facilitar un webinar sobre el uso y la incorporación de un software para la gestión con clientes (*Customer Relationship Management- CRM*)**.

La fecha de inicio de la consultoría se estima a partir de octubre de 2024.

Cualquier consulta o duda relacionada con esta convocatoria, sobre el proceso de selección o sobre el proyecto Espacio de Resiliencia podrá ser atendido por Clara de Alba (clara.dealba@fonnor.org). Si desea presentar una consulta de forma anónima o emitir alguna felicitación, queja, consulta o comentario sobre el quehacer de FONNOR y su personal, le pedimos acercarse a nosotros mediante el mecanismo *FONNOR Te Escucha* a través del correo info@fonnor.org

FONNOR, A.C.
www.fonnor.org

Oficina La Paz:
Revolución de 1910 #3245-2
Col. Pueblo Nuevo
CP 23060 La Paz, B.C.S.
Tel. +52 (612) 129 5190

Oficina Guadalajara:
Calle Quito #1260
Col. Italia Providencia
CP 44648 Guadalajara, Jalisco
Tel: +52 (33) 1031 1762