

Términos de referencia

“Integración de sistemas y modificación de procesos para la gestión de donantes y simpatizantes.”

Consultoría

Descripción General: Integración de sistemas y modificación de procesos para la gestión de donantes y simpatizantes

La propuesta puede ser presentada para cumplir la totalidad de los requerimientos o de forma parcial

Periodo de servicios: septiembre 2026 - diciembre 2026

Fecha límite para presentar propuestas: 23 de agosto de 2026

Correo electrónico para enviar propuestas: mariana.castaneda@amnistia.org.mx

CONTEXTO:

Amnistía Internacional es un movimiento integrado por 10 millones de personas que activa el sentido de humanidad dentro de cada una de ellas y que hace campaña en favor de cambios que permitan que todo el mundo disfrute de sus derechos humanos. Nuestra visión es la de un mundo donde quienes están en el poder cumplen sus promesas, respetan el derecho internacional y rinden cuentas. Somos independientes de todo gobierno, ideología política, interés económico y credo religioso, y nuestro trabajo se financia principalmente con las contribuciones de nuestra membresía y con donativos individuales.

Las personas interactúan y participan activamente en las acciones que propone la organización para la defensa de los derechos humanos en México a través de formularios que registran cada actividad. Estos formularios se integran en la base de datos (SalesForce) para administrar y reportar dicha información. Adicionalmente, con base en esta información, la organización realiza análisis, genera reportes, y toma acciones para retener a estas personas. Las acciones para la retención de estos simpatizantes se realizan a través de distintas plataformas de salida como mailings, whatsapp (twilio) y formularios de entrada que deben estar correctamente integrados a SalesForce y así asegurar que la información esté completa sin importar la vía por la que ha sido consultada o modificada.

PROBLEMA:

Amnistía Internacional, Sección Mexicana, tiene una base de simpatizantes de más de 300 mil personas que se integra por personas que han tomado alguna acción como: realizado una donación, personas que han firmado una petición, que han tomado un curso de educación en derechos humanos, participado en alguna movilización y/o que forman parte de la membresía.

El CRM donde se almacena esta información es Salesforce en su versión Enterprise Edition, diseñado hace más de 10 años. Debido a las reglas de operación de aquel momento la información estaba almacenada de manera segmentada (entre cada una de las acciones descritas anteriormente) y se crearon múltiples objetos con campos personalizados.

Esta situación ha generado que la información no esté estandarizada, no sea comparable y que el proceso de análisis, integración y segmentación de perfiles sea muy complejo y manual.

Asimismo, el trabajo con plataformas como Twillio para mensajería, Mailchimp para envío masivo de correos y Sigella para llamadas, implica la necesidad de integración con Salesforce que permita reducir el tiempo en la administración de la información, concentrar los datos en una sola estructura para su análisis y reducir el margen de error en la transferencia de información manual entre diferentes plataformas y que en la actualidad no tenemos disponible en la organización

OBJETIVO:

Desarrollar procesos a través de aplicativos u otros desarrollos necesarios que permitan la correcta integración del CRM y cuatro plataformas que utiliza la organización (Twillio, Sigella, Zapier y Mailchimp), así como la integración de la información de las acciones de los simpatizantes al objeto principal de Salesforce, permitiendo así el registro y reporte de datos según los estándares del movimiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CONSULTORÍA:

El proyecto se divide en tres partes y la persona o empresa aplicante podrá presentar su propuesta de forma parcial o total con relación a las tareas descritas a continuación:

1. Integración y migración de la información del objeto Simpatizante (Supporter) al de Cuenta personal (Account) del CRM

- Respaldo de la información de los objetos: Simpatizante y Acción
- Mapeo de campos del objeto Simpatizante, que contienen información que debe migrarse al objeto “Cuenta”
- Crear la estructura de campos para migrar la información del objeto Acción, al objeto Cuenta personal
- Levantamiento de requerimientos de información para la gestión de las acciones de los simpatizantes con el área de activismo, educación en derechos humanos, comunicación y procuración de fondos a la nueva estructura
- Organizar, limpiar y migrar los datos de la operación histórica de acciones hacia la nueva estructura

2. Peticiones y formularios de entrada de información

- Coordinar con el área de TICs, los ajustes en las peticiones y formularios de la página Web para que la información se almacene en la nueva estructura del CRM
- Coordinar y/o modificar el *backend* de los formularios de redes sociales para redirigir la información se almacene en la nueva estructura del CRM.
- Generar reportes y tableros para el área de activismo, educación en derechos humanos, comunicación y procuración de fondos, necesarios para el reporte de simpatizantes homologado.
- Realizar pruebas satisfactorias de funcionalidades según requerimientos

3. Integración de la información de plataformas externas con el CRM

- Levantamiento de requerimientos de información
- Análisis de los requerimientos y alternativas de integración de cada plataforma
- Desarrollo de programación para la integración de la información generada a través de las plataformas: Mailchimp, Sigella, Twilio, Zappier con Salesforce
- Pruebas satisfactorias de funcionalidades según requerimientos

ENTREGABLES PARA LA POSTULACIÓN:

Para la postulación se deben enviar:

1. Conformación del equipo de trabajo y CV de las y los integrantes.
2. Factura ejemplo de la figura física o moral con la clave de producto que se utilizaría para este servicio
3. Desglose de costos por resultado.
4. Cronograma de desarrollo e implementación, identificando claramente los objetivos de los términos de referencia que atenderá.
5. Al menos un caso o proyecto previo de integración con Sales Force que pueda servir de referencia (con información confidencial anonimizada si aplica).
6. Propuesta económica

ENTREGABLES DURANTE LA CONSULTORÍA:

Al término de la consultoría, la persona o empresa contratada deberá entregar lo siguiente:

1. Plan de trabajo y cronograma final
2. Reporte semanal de avances sobre implementación
3. Documentación de procesos, campos y flujos implementados
4. Documento de cierre y conclusiones.
5. Informe de ajustes: documento que describa cada hallazgo atendido, la solución aplicada, evidencia de la implementación (capturas de pantalla, logs o resultados de herramientas) y el estatus final de cada integración
6. Documentación técnica de los procesos realizados: registro de configuraciones modificadas, campos o flujos implementados y cualquier cambio que se haya requerido en la infraestructura, de forma que el equipo interno de TI pueda dar seguimiento y mantenimiento posterior.
7. Documentación de pruebas realizadas con resultados satisfactorios comprobados por la subdirección de administración y la subdirección de procuración de fondos
8. Recomendaciones de mantenimiento: lista de buenas prácticas y acciones sugeridas para el equipo interno de Amnistía para el uso continuo y correcto de las integraciones puestas en marcha.

MONTOS Y FORMA DE PAGO:

Los honorarios incluyen todos los gastos que puedan surgir para la figura consultora.
Los pagos se realizarán en pesos mexicanos, previa entrega de comprobante fiscal.

Los pagos se harán en 3 entregas:

1. 20% con la entrega de propuesta de Plan de trabajo y cronograma final
2. 40% con al aprobarse el mapeo de procesos, campos y flujos (tanto en CRM, como RRSS y formularios) que debe modificarse
3. 40% con la entrega de los cambios realizados y con la entrega de la documentación del proyecto.

ACUERDOS INSTITUCIONALES:

1. A pesar de que se elija a una consultoría con una propuesta concreta. Dicha propuesta podrá recibir retroalimentación por parte de Amnistía Internacional, Sección Mexicana y ésta deberá ser incorporada.
2. Una vez elegida la persona o empresa consultora, tendrá un plazo de 15 días naturales para la presentación de un cronograma detallado en el que se especifiquen los tiempos esperados para tarea requerida según el servicio a atender.
3. Todos los materiales generados deben ser revisados y aprobados por Amnistía Internacional, Sección Mexicana, se deben contemplar 3 rondas de revisión y modificaciones.
4. El equipo de la consultoría deberá cubrir cualquier costo que surja en el desarrollo e implementación de su propuesta.
5. La empresa o persona consultora deberá firmar un contrato donde, entre otras consideraciones, se ceden los derechos de autor sobre los materiales generados.
6. La consultoría tendrá acceso a toda la documentación, códigos e información existente en Amnistía Internacional, Sección Mexicana requerida referente al proyecto por lo que deberá firmar un acuerdo de confidencialidad.
7. La persona o empresa consultora deberá informar en todo momento de posibles ajustes, interrupciones que puedan afectar la operación de la organización previo a la implementación que los ocasione.
8. Todo manejo de información durante la consultoría deberá realizarse conforme a los siguientes principios, y en estricto apego al acuerdo de confidencialidad suscrito entre las partes, cuyas consecuencias legales aplican ante cualquier incumplimiento de lo aquí

establecido: (a) Minimización de acceso: la empresa o persona consultora sólo accederá y retendrá la información estrictamente necesaria para ejecutar las tareas de para las que fue contratada. Queda prohibido hacer copias innecesarias de credenciales, bases de datos, código fuente o cualquier archivo que contenga datos de personas activistas, donantes, membresía, personal o titulares de derecho. (b) Canales seguros: el intercambio de credenciales, archivos de configuración y cualquier información sensible se realizará exclusivamente mediante canales cifrados definidos por el equipo de TI de Amnistía Internacional, Sección Mexicana antes del inicio del proyecto. No se utilizará correo electrónico ordinario, servicios de mensajería no cifrada ni plataformas de almacenamiento en la nube no autorizadas. (c) Eliminación verificable al cierre: al concluir el proyecto, la persona consultora deberá confirmar por escrito que ha eliminado de forma segura toda copia de información confidencial de la organización, especificando el método de borrado utilizado. Amnistía Internacional, Sección Mexicana se reserva el derecho de solicitar evidencia del proceso de eliminación. (d) Notificación de incidentes: cualquier acceso no autorizado, pérdida o exposición accidental de información deberá notificarse al equipo de TI de Amnistía Internacional, Sección Mexicana de forma inmediata y a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento del incidente.