

SOLICITUD DE COTIZACIÓN

Referencia de solicitud de cotización: OIM RD 047.2024

Fecha: 16 September 2024

Asunto de la solicitud de cotización): **Servicio de Implementación de la Estrategia de Transparencia y Retroalimentación con Poblaciones Afectadas (AAP) en Intervenciones Basadas en Efectivo (CBI) – 4200753018.**

La Organización Internacional para las Migraciones solicita amablemente su cotización para el suministro de los bienes, obras y/o servicios descritos en el formulario de envío de RFQ a continuación.

Al preparar su cotización, guíese por la información de solicitud de cotización que aparece a continuación. Es su responsabilidad asegurarse de que su cotización se envíe antes de la fecha límite. Las cotizaciones recibidas después de la fecha límite de envío, por cualquier motivo, no serán consideradas para evaluación.

INFORMACIÓN DE SOLICITUD DE COTIZACIONES

Plazo para la presentación de cotización	23.09.2024, 12:00 pm República Dominicana Si existe alguna duda sobre la zona horaria en la que se debe enviar la cotización, consulte http://www.timeanddate.com/worldclock/ .
Método de presentación	La cotización debe presentarse de la siguiente manera: <input type="checkbox"/> Licitación electrónica <input checked="" type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Mensajería / Entrega en mano <input type="checkbox"/> Otro Haga clic o toque aquí para ingresar texto.
Costo de preparación de cotización.	OIM no será responsable de ningún costo asociado con la preparación y presentación de una cotización por parte de un proveedor, independientemente del resultado o la forma de realizar el proceso de selección.
Términos contractuales	Cualquier orden de compra que se emita como resultado de esta solicitud de cotización estará sujeta a los términos estándar de la OIM para el suministro de bienes/servicios/transporte/servicios médicos disponible en https://www.iom.int/do-business-us-procurement o a las plantillas de contrato estándar de la OIM.
Documentos a presentar	Los licitantes deberán presentar sus propuestas en el formato de Formulario de Presentación de Cotización OIM RD 047.2024 ubicado en el siguiente enlace: https://iomint-my.sharepoint.com/personal/ccharpantier_iom_int/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcharpantier%5Fiom%5Fint%2FDocuments%2FFINANZAS%2Fvacantes%20de%20servicios%2FServicios&ga=1 Como complemento pueden enviar sus propuestas en PDF.
Período de validez de la cotización	La cotización tendrá una vigencia de 90 días a partir de la fecha límite de presentación.
Precio	Las cotizaciones serán para los bienes, obras y/o servicios indicados en la Especificación.
Cotizaciones parciales	<input checked="" type="checkbox"/> No permitido <input type="checkbox"/> Permitido .
Aclaraciones	Persona de contacto para correspondencia, notificaciones y aclaraciones. Dirección de correo electrónico: iomrepublicadominicanaprocurement@iom.int
Método de evaluación	<input checked="" type="checkbox"/> El contrato se adjudicará a la oferta de precio más bajo que cumpla sustancialmente con los requisitos. <input type="checkbox"/> Otro: N/A

Derecho a no aceptar ninguna cotización.	OIM no está obligado a aceptar cotizaciones, ni a adjudicar contratos u órdenes de compra.
Fecha prevista para la adjudicación del contrato/Orden de compra.	30.09.2024

Gracias y esperamos recibir su cotización.

Preparado por: Vanyelys Santana

Revisado por:

Firma: _____

Nombre: Yulissa Mercedes

Título: Punto Focal Unidad de Compras

Fecha: 16.09.2024

TÉRMINOS DE REFERENCIA

I. INFORMACIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO	
Servicio requerido	Servicio de Implementación de la Estrategia de Transparencia y Retroalimentación con Poblaciones Afectadas (AAP) en Intervenciones Basadas en Efectivo (CBI)
Grado	N/A
Estación de trabajo	Santo Domingo
Departamento	Comunicación
Reporta directamente	Coordinadora de Comunicación y Punto Focal AAP
Supervisor superior	Coordinador Proyectos Respuesta a Migrantes Venezolanos
Proyecto	DP.2828
WBS	DP.2828.DO10.Q4.01.001

II. CONTEXTO

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) ha estado implementando intervenciones basadas en efectivo (CBI, por sus siglas en inglés) en sus diversas áreas operativas desde fines de la década de 1950. Sin embargo, la introducción de sistemas de CBI basados en dispositivos móviles marcó un cambio significativo en el apoyo a los migrantes vulnerables. Desde 2019, la OIM ha aumentado significativamente su inversión en CBI a nivel institucional, lo que llevó a una marcada expansión de la programación. Para 2021, las iniciativas de CBI de la OIM habían llegado a casi 1,9 millones de personas en 119 países.

Este método de distribución de ayuda no solo mitiga los riesgos asociados con las distribuciones de efectivo en persona, especialmente durante una pandemia, sino que también atiende de manera inclusiva a quienes están excluidos de los servicios bancarios tradicionales.

En respuesta a la pandemia de COVID-19, la OIM República Dominicana adoptó una metodología innovadora de CBI que utiliza servicios de micromensajería de teléfonos móviles. El sistema conocido como PIN Pesos proporciona un número PIN a los destinatarios, lo que les permite retirar dinero en efectivo de cajeros automáticos o cajeros electrónicos sin necesidad de una cuenta bancaria o tarjeta de débito. Este enfoque ha sido crucial para llegar a los migrantes que están excluidos del sistema bancario nacional debido a su estatus migratorio o la falta de la documentación necesaria.

El desafío actual es desarrollar una estrategia de AAP que recopile y aborde sistemáticamente la retroalimentación de las poblaciones afectadas con respecto al sistema de CBI basado en dispositivos móviles. Esta estrategia tiene como objetivo delinear un plan integral para mejorar la eficacia y la rendición de cuentas, al tiempo que aborda los desafíos específicos que enfrenta la OIM República Dominicana.

Este esfuerzo se centra en fortalecer la capacitación, mejorar la comunicación, garantizar el acceso inclusivo a la información y establecer mecanismos robustos de retroalimentación para las poblaciones beneficiarias. La presente convocatoria pretende contratar a una empresa especializada para diseñar, desarrollar e implementar estos productos y servicios de manera efectiva.

II. OBJETIVOS DE LA CONSULTORIA

1. Desarrollo de materiales de capacitación y comunicación: Crear y distribuir materiales educativos claros y accesibles en español y creole para personal de la OIM, líderes comunitarios, socios implementadores y beneficiarios.

2. Implementación de un proceso de retiro de efectivo amigable: Diseñar tutoriales y asistencia en múltiples formatos y lenguajes para facilitar el uso del sistema PIN Pesos.

3. Establecimiento de mecanismos robustos de retroalimentación: Implementar canales efectivos para recoger y responder a las preocupaciones y sugerencias de los beneficiarios, asegurando una retroalimentación continua y adaptativa.

III. RESPONSABILIDADES Y RENDICION DE CUENTAS

Bajo la supervisión general de la Coordinadora de Atención a Población Vulnerable en OIM República Dominicana y la Coordinadora de Comunicación, el proveedor de servicio seleccionado realizará las siguientes tareas:

Evaluar los recursos disponibles, incluyendo materiales existentes, capacidades del personal, y herramientas tecnológicas.

Capacitación y Comunicación Mejorada:

Diseñar y producir materiales de capacitación, incluyendo tutoriales y guías paso a paso en formatos digitales y físicos.

Desarrollar publicaciones digitales y otros medios de comunicación para la difusión de información sobre los programas CBI.

Proceso Amigable de Retiro de Efectivo:

Crear tutoriales de fácil comprensión sobre el uso del sistema PIN Pesos, disponibles en español y creole, en formato video, publicaciones para redes sociales y tutoriales de audio.

Diseñar un proceso de retroalimentación posterior al retiro de efectivo: DESARROLLAR Y DISEÑAR un formulario de retroalimentación que sea fácil de entender para recoger opiniones de los beneficiarios sobre el proceso.

Mecanismo Robusto de Retroalimentación: Desarrollar un protocolo de gestión de quejas y retroalimentación PARA EL BUZÓN DE QUEJAS y capacitar al personal correspondiente.

Acceso Inclusivo a la Información:

Traducir todos los materiales de información y orientación SOBRE CBI (ENTREGAS Y REQUISITOS PIN PESOS) al creole.

Simplificar los formularios de solicitud de CBI y otros documentos clave para asegurar su comprensión por parte de todos los beneficiarios.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Plan de trabajo y cronograma.

Capacitación y Comunicación Mejorada:

- Simplificar los formularios de solicitud de CBI y desarrollar una guía paso a paso que explique a los beneficiarios cómo funciona el sistema de asistencias (en

español y en creole. En formato PDF

Tutoriales para el Uso del Sistema PIN Pesos:

- Tutorial de video para el retiro de un Pin Pesos en español y creole
- 1 Tutorial digital en posts para distribuir por whatsapp
- Tutorial en audio sobre el uso del sistema PIN Pesos, disponible en español y creole.

Diseño de un Proceso de Retroalimentación Posterior al Retiro de Efectivo:

- Diseñar y desarrollar un formulario en formato digital de retroalimentación para recoger opiniones de los beneficiarios sobre el proceso de retiro de efectivo.
- Desarrollar una publicación en formato digital para la difusión de información, requisitos y detalles sobre los programas CBI.

Desarrollo de un Protocolo de Gestión de Quejas y Capacitación al Personal:

- Diseñar y desarrollar un formulario en formato digital de retroalimentación para recoger opiniones de los beneficiarios sobre el proceso de retiro de efectivo.
- Desarrollar una publicación en formato digital para la difusión de información, requisitos y detalles sobre los programas CBI

Desarrollo de un Protocolo de Gestión de Quejas y Capacitación al Personal:

- Crear un protocolo detallado para la gestión de quejas y retroalimentación recibida

Implementación del Mecanismo de Retroalimentación:

Configuración y lanzamiento de la línea de retroalimentación y desarrollo de protocolos.

- Hacer un plan piloto del formulario y el sistema de retroalimentación con un grupo de beneficiarios del Pin pesos de OIM.
- Capacitar al personal encargado del buzón de quejas y el sistema de retroalimentación de los Pin Pesos.
- Informe detallado sobre la implementación del plan piloto, incluyendo resultados y recomendaciones para mejoras.

El proveedor de servicio deberá poseer y demostrar las siguientes competencias técnicas y Aptitudes:

Inclusión Y Respeto Por La Diversidad

- Respeta y promueve las diferencias individuales y culturales. Alienta la diversidad y la inclusión siempre que sea posible.
- Muestra respeto y sensibilidad hacia el género, la cultura, la etnia, la religión, la orientación sexual, la convicción política y otras diferencias.
- Alienta la inclusión de todos los miembros del equipo y partes interesadas al tiempo que demuestra la capacidad de trabajar constructivamente con personas con diferentes antecedentes y orientaciones.
- Promueve los beneficios de la diversidad; valora diversos puntos de vista y lo demuestra en el trabajo diario y la toma de decisiones.
- Desafía los prejuicios y la intolerancia en el lugar de trabajo.

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

- Mantiene altos estándares éticos y actúa de manera consistente con los principios / reglas de organización y los estándares de conducta.
- Defiende y promueve los Estándares de Conducta y las Reglas y Reglas del Personal Unificado.
- Entrega de compromisos; maneja los recursos de la organización de manera confiable y sostenible.
- Abraza y alienta la transparencia, equilibrando esto con la necesidad de discreción y confidencialidad según corresponda.
- Mantiene la imparcialidad y actúa rápidamente en casos de comportamiento no profesional o poco ético.
- No abusa de su posición y actúa sin consideración de ganancia personal. Está motivado por preocupaciones profesionales más que personales.

PROFESIONALISMO

- Demuestra habilidad para trabajar de forma compuesta, competente y comprometida y ejerce un juicio cuidadoso para enfrentar los desafíos cotidianos.
- Demuestra competencia profesional y el dominio de la materia y la voluntad de mejorar el conocimiento y las habilidades.
- Busca elevar los estándares profesionales en uno mismo y en los demás a través del trabajo y las actividades diarias.
- Se adapta rápidamente al cambio y es decisivo y versátil frente a la incertidumbre.
- Muestra autocontrol y persistencia cuando se enfrenta con problemas difíciles y permanece calmado en situaciones estresantes.
- Es concienzudo y eficiente en el cumplimiento de los compromisos, observando los plazos y logrando resultados.

TRABAJO EN EQUIPO

- Establece relaciones sólidas con colegas y socios; se relaciona bien con las personas en todos los niveles.
- Es plenamente consciente del propósito del equipo, respeta y comprende las responsabilidades individuales y colectivas.
- Intencionalmente realiza un esfuerzo extra sin que se le pregunte y adopta un enfoque "práctico" cuando es necesario para lograr los objetivos del equipo.
- Coordina el trabajo propio con el del equipo para cumplir con las prioridades y plazos acordados.

ENTREGA DE RESULTADOS

- Produce resultados de calidad y proporciona servicios de calidad a los clientes.
- Cumple los objetivos y los plazos para la entrega de productos o servicios.
- Administra el tiempo y los recursos de manera eficiente, monitoreando el progreso y haciendo los ajustes necesarios.
- Muestra comprensión de su propio rol y responsabilidades en relación con los resultados esperados.

ADMINISTRA Y COMPARTE CONOCIMIENTO

- Se mantiene al tanto de los nuevos desarrollos en su propio campo de competencia y crea oportunidades para las iniciativas de gestión del conocimiento.
- Comparte el conocimiento y el aprendizaje de buena actitud, y busca proactivamente aprender de las experiencias de los demás.
- Pone en práctica el nuevo aprendizaje y se basa en diversas fuentes de ideas e inspiración.
- Contribuye a la identificación de mejoras en los procesos de trabajo y ayuda a implementarlos.

RESPONSABILIDAD

- Acepta responsabilidad personal por la calidad y la puntualidad del trabajo.
- Se hace cargo de todas las responsabilidades dentro de su propio rol y respeta los compromisos con los demás y con la Organización.
- Opera de acuerdo con las regulaciones y reglas de la organización.
- Acepta y da críticas constructivas; reconoce y corrige los errores y aplica las lecciones aprendidas para mejorar.

COMUNICACIÓN

- Explica asuntos complejos de una manera informativa, inspiradora y motivadora. • Presenta información utilizando el lenguaje y la secuencia de ideas que es fácil de entender para los destinatarios.
- Adapta la comunicación a las necesidades del destinatario, hace preguntas para aclarar y muestra interés en tener comunicación bidireccional.
- Alienta a otros a compartir sus puntos de vista, utilizando la escucha activa para demostrar apertura y para construir una comprensión de las diferentes perspectivas.

- Escucha cuidadosa y genuinamente las opiniones y posiciones de los demás; actúa sobre la información recibida.

V. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR A CONTRATAR

Criterios de Selección

La empresa seleccionada debe cumplir con los siguientes criterios:

- Experiencia demostrada en la creación de materiales educativos y de comunicación para programas humanitarios o de desarrollo.
- Capacidad para trabajar en entornos multiculturales y multilingües.
- Propuesta técnica detallada que incluya un plan de trabajo y cronograma claro.
- Capacidad para entregar productos de alta calidad dentro de los plazos establecidos.

Requisitos del Personal

El equipo de la empresa debe incluir expertos en desarrollo de materiales educativos, especialistas en comunicación, y personal con experiencia en la implementación de programas de retroalimentación en contextos humanitarios.

VI. IDIOMAS REQUERIDOS

REQUERIDO: Español

VALORADO: Manejo del creole

VII. PLAZO DE CONTRATACIÓN 70 DÍAS

VIII. CONTRA PRESTACIÓN ECONÓMICA

NO. PAGO	%	CONDICIONES	PRODUCTO
1	30%	Luego de la firma del contrato con la presentación y aprobación de:	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo contentivo de cronograma y metodología.
2	40%	30 días después de la firma del contrato	<p>Capacitación y Comunicación Mejorada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simplificar los formularios de solicitud de CBI y desarrollar una guía paso a paso que explique a los beneficiarios cómo funciona el sistema de asistencias para migrantes en español y en creole. En formato PDF <p>Tutoriales para el Uso del Sistema PIN Pesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tutorial de video para el retiro de un Pin Pesos en español y creole • 1 Tutorial digital en posts para distribuir por whatsapp

			<ul style="list-style-type: none"> • Tutorial en audio sobre el uso del sistema PIN Pesos, disponible en español y creole. • Diseño de un Proceso de Retroalimentación Posterior al Retiro de Efectivo: • Diseñar y desarrollar un formulario en formato digital de retroalimentación para recoger opiniones de los beneficiarios sobre el proceso de retiro de efectivo. • Desarrollar una publicación en formato digital para la difusión de información, requisitos y detalles sobre los programas CBI. <p>Desarrollo de un Protocolo de Gestión de Quejas y Capacitación al Personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un protocolo detallado para la gestión de quejas y retroalimentación recibida.
3	20%	45 días después de la firma del contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del Mecanismo de Retroalimentación: Configuración y lanzamiento de la línea de retroalimentación y desarrollo de protocolos. • Hacer un plan piloto del formulario y el sistema de retroalimentación con un grupo de beneficiarios del Pin pesos de OIM. • Capacitar al personal encargado del buzón de quejas y el sistema de retroalimentación de los Pin Pesos.
4	10%	70 días después de la firma del contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Informe detallado sobre la implementación, incluyendo resultados y recomendaciones para mejoras.

VIII. Proceso de Evaluación y Monitoreo

La OIM evaluará el progreso de la empresa contratada a través de reuniones periódicas y revisiones de entregables, asegurando que los objetivos y plazos se cumplan según lo acordado.

IX. Condiciones Contractuales

- Términos de pago: Según entregas aprobadas.
- Confidencialidad: La empresa debe mantener la confidencialidad de toda la información proporcionada por la OIM.
- Propiedad intelectual: Todos los materiales desarrollados serán propiedad de la OIM.