

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Consultoría Nacional o internacional para la realización de un mapeo sobre mecanismos de retroalimentación y reporte de poblaciones afectadas (FCM) que poseen las organizaciones que forman parte del Equipo Humanitario de País (EHP), así como de canales y medios que utilizan las poblaciones vulnerables para informarse, comunicarse y para el reporte de situaciones, en contextos humanitarios.

Objetivo general

Realizar un mapeo sobre mecanismos de retroalimentación y reporte de poblaciones afectadas (FCM) que poseen las organizaciones que forman parte del Equipo Humanitario de País (EHP), así como generar evidencia cualitativa sobre canales y medios que utilizan las de poblaciones vulnerables para informarse, comunicarse y para el reporte de situaciones, en contextos humanitarios.

1. Antecedentes

Por su ubicación geográfica, El Salvador es propenso a experimentar diversos fenómenos naturales que, en combinación con problemas estructurales y coyunturales, provocan frecuentemente situaciones de desastre, afectando así al territorio y a su población, especialmente a aquellas familias ubicadas en zonas de alto riesgo, que viven en condiciones de pobreza y tienen poca capacidad para enfrentar el impacto de dichos fenómenos.

El Salvador se ubica en la categoría de riesgo alto (6.7), enfrentando diferentes amenazas, tanto climatológicas como derivadas de la acción humana (Índice LAC INFORM 2020). A nivel global, El Salvador es uno de los territorios con mayor riesgo (88,7%) y en el 95,4% de su población está expuesta a cierto nivel de riesgo.

Históricamente, el país se ha visto afectado por fenómenos tectónicos, volcánicos, al igual que fenómenos hidrometeorológicos, la sequía, entre otros. La actividad tectónica es la que ha provocado más cambios en su topografía y, junto con las inundaciones, ha causado la mayor pérdida de vidas y bienes.

El cambio climático es uno de los principales factores a considerar sobre todo cuando hemos enfrentado desastres más frecuentes y potentes, como las sequías extremas registradas entre 2015 y 2018 y la intensa temporada de huracanes de 2020 cuyas tormentas tropicales Amanda, Cristóbal y Laura, y los huracanes Eta e Iota afectaron directamente al país. Esto demostró de manera contundente que los efectos del cambio climático son y serán una de las principales amenazas que generan crisis humanitarias de mayor magnitud.

Adicionalmente, las múltiples emergencias nacionales por inundaciones en 2022 han activado constantemente el Sistema Nacional de Protección Civil. El 5 de julio, la Asamblea Legislativa declaró Estado de Emergencia nacional durante 15 días, debido a los daños que dejó el Huracán Bonnie (inundaciones que provocaron muertes de personas, pérdidas de cultivos, daños en viviendas y centenares de derrumbes). Mientras, solo en el mes de septiembre la temporada de lluvias generó inundaciones en todo el país y dejó 19 personas fallecidas, 72 viviendas afectadas, 298 deslizamientos y 273 vías obstruidas, entre otros impactos. El 8 de octubre, la Tormenta Tropical Julia llevó al gobierno a declarar un nuevo Estado de Emergencia y la suspensión de las

clases en todos los centros educativos dadas las intensas lluvias en la mayor parte del país. En menos de 24 horas, Julia dejó lluvias acumuladas similares a las de una semana en la zona oriental y ha afectado a 58 municipios. A 10 de octubre, 2.641 personas permanecían en 103 albergues, y se reportaron 10 personas fallecidas.

En 2012, se estableció el Equipo Humanitario de País (EHP), con el fin de contar con un espacio integrado y organizado para brindar una respuesta humanitaria más efectiva y coordinada. El objetivo principal del EHP es gestionar una coordinación efectiva e inclusiva de la comunidad humanitaria apoyando los esfuerzos del Sistema Nacional de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, del Gobierno de El Salvador en eventos de desastre, a través del fortalecimiento de la coordinación estratégica y operativa, en concordancia con los principios establecidos en la Resolución 46/182 de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Sus miembros se comprometen a desarrollar un enfoque preventivo en la gestión del riesgo como una opción integral para la atención de desastres, así como contribuir en la medida de lo posible con capacidad efectiva para una respuesta integral durante una emergencia.

En 2019, el PHE renovó por primera vez su carta de entendimiento, firmando en ese momento como testigos de honor, el Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial y el Director General de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres; y como miembros plenos, firmaron 13 Agencias del Sistema de Naciones Unidas, 17 Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y 4 agencias de Cooperación Internacional.

2. Justificación

En la carta de entendimiento firmada por el EHP, y renovada en 2019, se estableció como compromiso que, para las acciones de programación conjunta y el diseño de las estrategias de respuesta humanitaria, se garantice la consideración de cuatro cuestiones no negociables: (i) Rendición de Cuentas a las Personas Afectadas (RAP), (ii) Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (PEAS), Prevención de la Violencia de Género (VG) y (iv) Centralidad de la Protección.

En este sentido, y en línea con el plan de acción las organizaciones que conforman el grupo que da seguimiento al cumplimiento de los 4 no negociables como parte del EHP, UNICEF propone recopilar información sobre los mecanismos de retroalimentación y reporte de poblaciones afectadas (FCM) que poseen las organizaciones que forman parte del Equipo Humanitario de País (EHP), así como de canales y medios que utilizan las de poblaciones vulnerables para informarse, comunicarse y para el reporte de situaciones, en contextos humanitarios. Con el fin de mejorar la capacidad de proporcionar asistencia adecuada a la población vulnerable y de esta forma poder incluir en los planes de acción del EHP los canales de comunicación estratégicos que se utilizarán para transmitir información clave a estas comunidades, proponer mecanismos de retroalimentación y reportes más útiles, y establecer responsabilidades de las organizaciones que forman parte de este espacio.

3. Objetivos específicos

- Realizar un mapeo sobre mecanismos de retroalimentación y reporte de poblaciones afectadas que poseen las organizaciones que forman parte del Equipo Humanitario de País, así como un desk review de prácticas en la región de países con contextos similares,

con el fin de identificar mejores prácticas, con un énfasis importante en el reporte y denuncias de PEAS.

- Identificar con las poblaciones mecanismos efectivos de retroalimentación y reporte en contextos humanitarios, de acuerdo a las realidades que estas personas viven.
- Conocer los canales de consumo de información por parte de las poblaciones atendidas en contextos humanitarios con el fin de establecer los canales de comunicación más eficaces, alianzas con actores clave, así como mensajes efectivos para informar sobre temas y prácticas clave, que en contextos de emergencia que pueden salvar vidas.
- A partir de los insumos obtenidos, generar un plan de acción / próximos pasos, con responsabilidades para la implementación de un mecanismo de retroalimentación y reporte colectivo de poblaciones afectadas para el Equipo Humanitario de País, así como otros pilares de AAP en ciclo de la preparación y respuesta humanitaria de una forma sistemática que permita brindar a las poblaciones afectadas una respuesta basada en sus necesidades.

4. Metodología

La empresa o persona consultora trabajará bajo la supervisión del Oficial de Cambio Social y de Comportamiento y el grupo coordinador de los 4 no negociables de la “Carta de Entendimiento del Equipo Humanitario de País para la coordinación y apoyo a El Salvador en la preparación y respuesta humanitaria”.

Fase 0

Como punto de partida, el equipo consultor deberá sostener una reunión con UNICEF y grupo coordinador de los 4 no negociables de la “Carta de Entendimiento del Equipo Humanitario de País para la coordinación y apoyo a El Salvador en la preparación y respuesta humanitaria”. Y realizar una desk review sobre el contexto humanitario del país, así como otros materiales disponibles sobre el enfoque y pilares de AAP. Con lo cual el equipo deberá presentar un **Plan de trabajo y perfil de metodología de la investigación**.

Fase I

La empresa o persona consultora deberá desarrollar un protocolo de la investigación el cual contemple el proceso de elaboración de un mapeo sobre los mecanismos de retroalimentación y reporte que existen en las instituciones que conforman el Equipo Humanitario de País, buenas prácticas en la región y la sistematización de los mismos. Además del componente estudio cualitativo con poblaciones atendidas para identificar los mecanismos más adecuados de retroalimentación y reporte, así como los canales y mecanismos más efectivos para poder brindar información a las poblaciones en contextos humanitarios.

- Planteamiento del problema: pregunta de investigación, objetivos, justificación y viabilidad, antecedente y marco teórico.
- Muestreo: selección de zonas geográficas y grupos poblacionales para el levantamiento de la información con poblaciones atendidas, este se realizará junto al grupo de los 4 no negociables del EHP.
- Metodología: tipo de estudio cualitativo, plan de campo, técnicas de recolección de la información y los instrumentos de recolección de la información y consideraciones éticas

NOTA: La metodología deberá tener en cuenta los Estándares Mínimos de la Programación de la Violencia Basada en Género (VBG) en emergencias, por lo que deben de ser visibles en la metodología las medidas que se tomarán en cuenta para mitigar la violencia basada en género así como la integración del enfoque de género y de derechos humanos, con el fin de garantizar la inclusión y participación de mujeres y niñas en todo el proceso.

NOTA: El Documento “Orientaciones para las consultas de UNICEF” posee ya las dimensiones que se deben consultar así como una propuesta de preguntas.

Consideraciones éticas. De acuerdo con los lineamientos de UNICEF, la persona, empresa u organización consultora deberá formarse en el curso en línea “Introduction to Ethics in Evidence Generation”, donde se establecen los estándares en investigación y recolección de datos que rigen a la organización y a las personas y entidades con las que trabaja. De esa formación deben surgir las consideraciones éticas y medidas de mitigación a incluir en la propuesta metodológica. El curso es gratuito y está disponible en: <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=2173>

UNICEF, como parte del Sistema de Naciones Unidas, se rige bajo políticas de protección contra la explotación y abuso sexual (PEAS), las cuales orientan el comportamiento esperado de todos los y las trabajadoras humanitarias, socios, contratistas y aliados de la organización. Es de obligatorio cumplimiento la formación de la persona, empresa u organización consultora en PEAS con los recursos de UNICEF, así como la inclusión del tema entre las consideraciones éticas de la investigación.

Fase II

Recolección de los datos:

La empresa o persona consultora deberá encargarse de contar con un equipo capacitado, de acuerdo con lo que contempla el protocolo para la realización del levantamiento de los datos, tanto para el mapeo, como para el estudio en territorio con las poblaciones atendidas.

Previo a la aplicación de las herramientas se deberá pilotear las mismas.

La empresa o persona consultora deberá realizar con su equipo el levantamiento de la información para el mapeo y con las poblaciones atendidas.

Para la recolección de los datos del mapeo se recomienda la realización de una encuesta con las organizaciones que conforman el EHP para identificar aquellas que poseen mecanismos de retroalimentación y quejas, y aquellas que incorporan alguno de los pilares de AAP, de igual forma desde UNICEF se recomendarán algunas buenas prácticas identificadas en la región. Posterior a eso la empresa o persona consultora deberá realizar entrevistas a profundidad con la personas encargadas de coordinar estos FCM de las instituciones del EHP (por lo menos 15 entrevistas) así como de los países con las mejores prácticas identificadas (3). Con estos insumos deberá presentar un documento con el mapeo que además de identificar las instituciones sistematice de forma clara los mecanismos de retroalimentación y quejas. De igual

forma el mapeo deberá incorporar las recomendaciones para la elaboración de un Mecanismo de Retroalimentación y Reporte Colectivo para el EHP.

Para el estudio en terreno con poblaciones atendidas se priorizarán 3 áreas geográficas del país en cada área se deberán realizar 3 consultas (un total de 9) y 25 entrevistas a profundidad en total, distribuidas en las 3 áreas geográficas.

Fase III

La empresa o persona consultora deberán presentar dos documentos:

- Uno con los hallazgos, interpretación de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del mapeo.
- El segundo con los hallazgos, interpretación de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del estudio con las poblaciones atendidas.

Las recomendaciones de ambos informes deben enfocarse en el diseño de un Mecanismos de Retroalimentación y Reporte Colectivo para el EHP y en cómo se fortalece la comunicación a las poblaciones atendidas en el momento previo, durante y posterior a la emergencia.

5. Productos a entregar

- Producto 1: Perfil de la metodología de investigación y plan de trabajo
- Producto 2: Protocolo de la investigación
- Producto 3: informe del mapeo de sobre mecanismos de retroalimentación y reporte de poblaciones afectadas que poseen las organizaciones que forman parte del Equipo Humanitario de País, buenas prácticas de la región y recomendaciones (con énfasis en identificar hallazgos en temas de PEAS).
- Producto 4: Informe final sobre el estudio con poblaciones afectadas.

6. Duración del contrato

El contrato tendrá una duración de SEIS meses a partir de la firma del contrato.

7. Condiciones de trabajo

La empresa o persona consultora trabajará bajo la supervisión del Oficial de Cambio Social y de Comportamiento y del Oficial de Emergencias, con el apoyo del Oficial de Monitoreo y Evaluación de la Oficina de UNICEF, en estrecha coordinación con EHP.

Para el pago de los productos se deberá contar con el visto bueno y aprobación del Oficial de Cambio Social y de Comportamiento y el Oficial de Emergencia, quienes tendrán aprobación previa del grupo designado del EHP. Los productos se entregarán en formato digital.

La comunicación con contrapartes y socios se realizará en coordinación con el equipo de UNICEF y manteniendo la comunicación de todo proceso o consulta que llegara a realizarse directamente con la empresa o persona consultora, con ello se garantizará que no existan vacíos comunicacionales oficiales que puedan poner en riesgo el proceso de la consultoría.

La oficina de UNICEF El Salvador no pondrá a disposición equipo ni otros implementos, los cuales deberán ser considerados por la empresa o persona consultora.

El transporte, alimentación y los materiales necesarios para el desarrollo de la consultoría deben ser considerados dentro de la oferta económica presentada por la empresa o persona consultora.

El contrato es por servicio y no representa una relación laboral directa ni permanente, no cubre los seguros de vida, seguro por servicios médicos u otras prestaciones de los cuales es responsable la empresa o persona consultora.

8. Perfil requerido

- Empresa nacional o internacional legalmente constituida. Consultor/a internacional con experiencia previa con ONGs o agencias del Sistema de las Naciones Unidas en la realización de mapeos e investigaciones cualitativas.
- 5 años de experiencia en diseño, implementación y análisis de investigaciones con enfoque sociológico y/o antropológico
- Experiencia demostrada en la construcción de instrumentos de carácter cualitativo y cuantitativo.
- Experiencia demostrada en manejo de software de análisis de datos cuantitativos y cualitativos.
- Experiencia demostrada en diseño de marcos de M&E de investigaciones de sociológicas y/o antropológicas.
- Experiencia demostrable en trabajo de campo virtual, incluyendo etnografías digitales y grupos focales virtuales.
- Experiencia en diseño de actividades comunicacionales para el cambio social.
- Deseable experiencia en Derechos de la niñez, transversalización del enfoque de género y vacunación.

9. Pagos

Productos a entregar	Tiempo de entrega	Porcentaje de pago
<u>Producto 1</u>	Al cabo de 2 semanas después de haber firmado el contrato	20%
<u>Producto 2</u>	Al cabo de 4 semanas después de haber firmado el contrato	20%
<u>Producto 3</u>	Al cabo de 8 semanas después de haber firmado el contrato	30%
<u>Producto 4</u>	Al cabo de 12 semanas después de haber firmado el contrato	30%

10. Confidencialidad

Toda la información recabada durante las labores de este contrato, así como los documentos analíticos producidos, son propiedad del UNICEF y no podrán ser utilizados en otros espacios

sin previa autorización. Estos deberán ser entregados en USB o disco duro, en su formato editable y formato para impresión.

La empresa o persona consultora deberá firmar una cláusula de confidencialidad con UNICEF en la cual se compromete a mantener la privacidad de la información, datos y/o imágenes que se le proporcionen o recoja durante el proceso de elaboración de la consultoría. También se compromete a no realizar copia de los datos ni usar la información e imágenes de ninguna forma salvo la requerida en el contrato de UNICEF. El compromiso de datos incluye a todo su equipo de trabajo bajo esta cláusula.

La utilización indebida de los documentos elaborados en el marco de esta consultoría o de la información conocida por la empresa consultora dará lugar a la finalización inmediata del contrato sin responsabilidad para el UNICEF.

11. Requisitos para participar

Las personas interesadas en participar deberán presentar la siguiente documentación:

Oferta técnica: ajustada a los requisitos de tiempo y forma definidos en la presente consultoría con su respectivo cronograma de actividades.

Oferta económica: Con precios competitivos, exentos del IVA.

Además, deberá incorporar:

- CV(s) de la(s) persona(s) que llevará(n) a cabo la presente consultoría.

persona natural:

- Aplicar por medio de la plataforma en línea de UNICEF
- NIT y DUI para salvadoreños o Pasaporte
- Para nacionales: Registro de IVA.

Criterios de evaluación:

La selección se realizará con base en un proceso competitivo, en el cual se evaluará la oferta técnica y el perfil profesional de los candidatos, así como la propuesta económica con precios competitivos, exentos del IVA. Solamente las personas, empresas u organizaciones que obtengan los más altos puntajes serán contactadas.

Puntaje asignado:

Puntaje máximo del perfil de la persona, empresa u organización consultora y oferta técnica 70 puntos. Solamente las propuestas que alcancen un puntaje mínimo de 60 puntos serán consideradas para la evaluación económica.

Oferta económica: Puntaje máximo: 30 puntos.

Las aplicaciones recibidas serán evaluadas con base en los criterios siguientes:

Perfil del equipo y propuesta técnica	70%
Hojas de vida del equipo	10%
Experiencia comprobada en investigaciones similares	20%
	20%
Experiencia previa de trabajo con Agencias del SNU, Organismos internacionales u ONGs	20%
Oferta económica (precios exentos de IVA)	30%

12. Valores fundamentales de UNICEF

CUIDADO

Estamos conscientes del bienestar, el crecimiento profesional y el desarrollo de todos y cada uno de nosotros. Reconocemos que nuestros funcionarios frecuentemente trabajan en entornos de ambientes estresantes y en los cuales la inseguridad y los riesgos se viven día con día.

RESPETO

Nos tratamos unos a otros con la misma consideración con la que nos gusta ser tratados, y promovemos la diversidad, la inclusión y el sentido de pertenencia entre todos.

INTEGRIDAD

Actuamos de manera ética, con honestidad y transparencia, estableciendo los más altos estándares para nosotros mismos cuando trabajamos juntos y con nuestros socios, los donantes y la comunidad internacional.

CONFIANZA

Dependemos y creemos el uno en el otro para actuar de acuerdo con los valores centrales y la misión de UNICEF, y en favor del interés superior de la niñez.

RESPONSABILIDAD

Nos responsabilizamos a nosotros mismos y a los demás por nuestros comportamientos, lo que significa que respondemos por nuestras acciones.

SOSTENIBILIDAD

Tanto en nuestras acciones como en el diseño y la ejecución de las actividades de UNICEF, estamos comprometidos con la sostenibilidad del medio ambiente para que nuestro trabajo proteja el planeta y sus recursos para los niños y niñas a los que servimos.

13. Obligaciones

La persona o empresa contratista deberá completar la asignación establecida en los Términos de Referencia para este contrato con la debida diligencia, eficiencia y economía, de acuerdo con las técnicas y prácticas profesionales aceptadas.

La persona o empresa contratista debe respetar la imparcialidad e independencia del UNICEF y de las Naciones Unidas y, en relación con este contrato, no debe solicitar ni aceptar instrucciones de nadie que no sea el UNICEF. Durante la vigencia de este contrato, la persona o empresa Contratista debe abstenerse de cualquier conducta que pueda afectar negativamente a UNICEF o las Naciones Unidas y no debe involucrarse en ninguna actividad que sea incompatible con las instrucciones administrativas y las políticas y procedimientos de UNICEF. La persona o empresa contratista debe ejercer la máxima discreción en todos los asuntos relacionados con este contrato.

En particular, pero sin limitar lo anterior, el Contratista: (a) se conducirá de manera consistente con los Estándares de Conducta en la Administración Pública Internacional; y (b) cumplirá con las instrucciones administrativas y las políticas y procedimientos de UNICEF relacionados con el fraude y la corrupción; divulgación de información; uso de activos de comunicación electrónica; acoso, acoso sexual y abuso de autoridad; y los requisitos establecidos en el Boletín del Secretario General sobre medidas especiales para la protección contra la explotación sexual y el abuso sexual.

A menos que el funcionario correspondiente de la oficina afectada autorice lo contrario, el Contratista no deberá comunicarse en ningún momento con los medios o con cualquier institución, persona, gobierno u otra entidad externa a UNICEF, cualquier información que no se haya hecho pública y que se haya conocido al Contratista en razón de su asociación con UNICEF o las Naciones Unidas. La persona o empresa contratista no podrá usar dicha información sin la

autorización escrita de UNICEF, y bajo ninguna circunstancia utilizará dicha información para su beneficio personal o el de otros. Estos no caducan al finalizar este contacto.