



Agosto de 2023

**CON 40-2023 - Consultoría para apoyo en la consolidación y mejora del servicio
de líneas 102 en cada provincia del país.
AREA: PROTECCIÓN**

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION DE LA CONTRATACIÓN

La Argentina ha asumido sucesivos compromisos con la promoción y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes al ratificar la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (CDN), sancionar la Ley de Protección Integral de Derechos (Ley 26.061) y en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información; Argentina se ha comprometido a trabajar para disminuir la brecha digital, así como para hacer accesible Tecnologías de Comunicación e Información a los niños, niñas y adolescentes (NNyA), especialmente a los grupos más vulnerados.

En este marco, en el año 2009 por Resolución 1923/09, la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF) aprobó la implementación de la Línea 102; una herramienta fundamental del Sistema de Protección Integral, con un claro compromiso federal de prevención, promoción y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes. En el año 2014 por Resolución 1712/2014 se creó el Sistema Unificado de la Línea 102 bajo el ámbito de la Dirección Nacional de Sistema de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. En 2016/17 en un proyecto impulsado por UNICEF Argentina, Child Helpline International y la SENAF se llevó adelante un diagnóstico de situación de las 15 provincias que contaban con la Línea, y se exploraron las condiciones para su incorporación en las restantes. A partir de allí, se elaboró una Guía de estándares de calidad como herramienta para trabajar en la unificación de criterios y fortalecer el alcance nacional del dispositivo.

La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF), como organismo rector de las políticas públicas de niñez y adolescencia, acompaña a los organismos provinciales en la implementación, adecuación y fortalecimiento del programa Línea 102 mediante asistencia técnica, financiamiento y capacitación. En ese sentido, ejerce la rectoría en cuanto a los lineamientos, criterios y estándares de calidad que deben cumplir las provincias o jurisdicciones para su habilitación y establece como ejes de esta tarea los principios reconocidos en la Convención sobre los Derechos del Niño y en la Ley Nacional 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

A la fecha, las 24 jurisdicciones del país cuentan con el servicio Línea 102. Durante el año 2021, con el apoyo de la SENAF, se incorporaron al programa las provincias de Chubut, Tierra del Fuego, Santa Cruz, Santa Fe y San Luis alcanzando un total de veintitrés Líneas 102 habilitadas en todo el territorio nacional, a la que se sumó La Pampa en 2022. Además, se incluyó la solapa 102 dentro del Registro Único Nominal para avanzar en la construcción de una base de datos unificada, ya que el sistema viene trabajándose como otra política pública que debe estar presente en todas las provincias del país.

Definición. La Línea 102 es un servicio de atención especializado en la escucha, contención y orientación para la promoción, protección y difusión de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Es un dispositivo federal, identificable y visible del Sistema de Protección Integral que promueve y sensibiliza acerca de los derechos de las infancias y las adolescencias.



En situaciones de vulneración de derechos se da intervención al órgano local de aplicación de la Ley 26.061 a nivel provincial para procurar su restitución. Es por ello por lo que las Líneas 102 están integradas a las estructuras orgánicas de las áreas de niñez, para agilizar las intervenciones interinstitucionales y la atención y protección integral de la niña, el niño o adolescente. Esta decisión de funcionamiento, en las áreas específicas, facilita que la restitución sea en el menor tiempo posible y con el menor impacto para quien la padece y su entorno. Desde la práctica, contribuye a darle visibilidad y coadyuva a que los procesos de derivación o de intervención se agilicen y se generen estrategias de promoción de trabajo articuladas.

Se trata de un servicio de telecomunicaciones gratuito y confidencial, al que pueden acceder –desde telefonía móvil o fija– niños, niñas y adolescentes si necesitan asesoramiento, hablar con una persona que pueda escucharlos o recurrir ante una situación de crisis o de amenaza de vulneración de sus derechos. También está disponible para toda persona adulta que quiera consultar por cuestiones que pudieran afectar a las niñas o a las adolescencias.

A efectos de fortalecer la protección integral, la Línea 102 se constituye como un espacio articulador entre las infancias y adolescencias y los recursos existentes para brindar atención, orientación y contención; y para promover el fortalecimiento de las redes comunitarias, teniendo así la posibilidad de accionar a partir de un abordaje integral, desde una mirada preventiva y promocional.

Asimismo, la Línea 102 es una herramienta que facilita un espacio de participación a chicos, chicas y adolescentes para que expresen sus experiencias, reciban orientación y soliciten apoyo e información frente a situaciones que impliquen la vulneración de sus derechos. La promoción del derecho a ser oído y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta de acuerdo con su grado de madurez y desarrollo forma parte de los principios que orientan las intervenciones producidas a partir de las comunicaciones con la Línea

Desafíos. Si bien se han dado pasos importantes garantizado la existencia del servicio en las 24 jurisdicciones del país, aún existen grados de heterogeneidad en cuanto a la concreción según los principios orientadores y la especialización del personal. Por otra parte, se avanza en la generación de registro de llamadas y consultas, lo que permite reconocer que los principales consultantes siguen siendo adultos (en el período octubre 2020 a septiembre 2021, solo el 1% de las consultas fueron realizadas por niñas, niños o adolescentes).

Como un servicio esencial para NNyA, es importante que cada Línea 102 opere bajo normas y estándares mínimos y que generen impacto sobre la población objetivo y la población en general. Se pondrá el eje en evaluar el conocimiento y opiniones de la Línea 102 en las poblaciones objetivo y el relevamiento de los modos de concreción del servicio en cada provincia.

Propósito de la Contratación: La contratación se dirige a apoyar la consolidación y evaluación de calidad de los servicios prestados por las Líneas 102 en todas las jurisdicciones del país, con foco en la percepción del servicio por parte de niñas, niños y adolescentes, a los fines de identificar y analizar fortalezas, debilidades y retos que presentan los dispositivos.



2. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA.

La contratación se dirige a apoyar la consolidación y evaluación de calidad de los servicios prestados por las Líneas 102 en todas las jurisdicciones del país, con foco en la percepción del servicio por parte de niñas, niños y adolescentes, a los fines de identificar y analizar fortalezas, debilidades y retos que presentan los dispositivos.

Se espera la generación de insumos para la toma de decisiones de mejora, así como propuestas de innovación tecnológica que se requieran a fin de avanzar en la comunicación con niñas, niños y adolescentes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar una actualización de información sobre las características de funcionamiento las 24 Líneas 102 y su análisis en base a los principios que deben orientar las intervenciones.
- Reconstruir la ruta que transitan las demandas cuando se trata de situaciones de vulneración de derechos (ruta crítica post llamado).
- Acompañar la consulta a niñas, niños y adolescentes que será realizada por una organización de la sociedad civil.
- Proponer una innovación tecnológica -en base a las propuestas de NNA- a implementarse como prueba piloto en una provincia a determinar.

3. ACTIVIDADES

Para llevar a cabo los objetivos propuestos se requiere que se combinen las siguientes actividades:

- Elaboración de un instrumento de recolección de información que contenga las dimensiones de análisis prioritarias. Diseñar la estrategia de relevamiento en las 24 provincias.
- Implementar el relevamiento de los servicios ofrecidos actualmente por las líneas en las 24 jurisdicciones:
 - o Identificar condiciones técnicas de concreción del servicio (tecnología-equipos, alcance/cobertura, recursos disponibles-espacios físicos, etc.).
 - o Detectar necesidades de capacitación en el personal de las Líneas.
 - o Reconocer grados de inclusión en el RUN y otros sistemas de registro implementados.
 - o Relevar campañas de difusión de las líneas y sus resultados desde la perspectiva de los integrantes del servicio.
 - o Reconstruir la ruta post llamado en situaciones de vulneración de derechos.
- Analizar comparativamente el estado de situación de las Líneas, describiendo las brechas y posibles soluciones.
- Apoyar el trabajo del equipo que realizará la consulta a NNyA según el diseño aprobado.
- Producir un informe final con recomendaciones que incorporen la visión de niñas, niños y adolescentes sobre el dispositivo, con una propuesta de recursos



y estrategias para la realización de una prueba piloto de innovación en una provincia a determinar.

4. PRODUCTOS ESPERADOS Y CRONOGRAMA DE PAGOS.

El/La consultor/a deberá entregar los siguientes productos:

1. PLAN DE TRABAJO. El/La consultor/a deberá realizar un plan de trabajo que incluya la propuesta sobre métodos, fuentes y procedimientos a ser utilizados en la recolección de datos, plan de trabajo y agenda prevista para el trabajo en campo. Tendrá una extensión máxima de 25 páginas y deberá ser entregado después de 15 días de firmado el contrato.
2. El plan de trabajo deberá contener lo siguiente:
 - Introducción
 - Antecedentes y objetivos de la investigación
 - Metodología para la recopilación y análisis de la información
 - Criterio para definir la agenda del trabajo de campo
 - Agenda de trabajo preliminar
3. Informe de estado de situación de 8 provincias.
4. Informe de estado de situación de 8 provincias.
5. Informe de estado de situación de 8 provincias.
6. INFORME FINAL CON RECOMENDACIONES, que incluya los principales emergentes detectados según objetivos, y orientaciones para la prueba piloto a en una provincia.

El/La consultor/a podrá plantear en cada informe las provincias incluidas, según diseñe la estrategia de campo.

| Work Assignments Overview | Deliverables/Outputs | Timeline | Estimate Budget |
|---|---|----------------------------------|-----------------|
| El consultor deberá realizar un plan de trabajo que incluya la propuesta sobre métodos, fuentes y procedimientos a ser utilizados en la recolección de datos, plan de trabajo y agenda prevista para el trabajo en campo. | Producto 1. Plan de trabajo | A 15 días de firmado el contrato | 25% |
| Implementar el relevamiento de los servicios ofrecidos actualmente por las líneas en las 24 jurisdicciones. Analizar comparativamente el estado de situación de las Líneas, describiendo las brechas y posibles soluciones. Apoyar el trabajo del equipo que realizará la consulta a NNyA según el diseño aprobado. | Producto 2. Informe parcial 1 | A los 3 meses | 15% |
| | Producto 3. Informe parcial 2 | A los 5 meses | 15% |
| | Producto 4. Informe parcial 3 | A los 7 meses | 15% |
| Producir un informe final con recomendaciones que incorporen la visión de niñas, niños y adolescentes sobre el dispositivo, con una propuesta de recursos y estrategias para la realización de una prueba piloto de innovación en una provincia a determinar. | Producto 5. Informe final con recomendaciones | A los 8 meses | 30% |



5. ALCANCE DE LA CONSULTORÍA

La consultoría se prevé en principio para un período de 8 meses, con comienzo esperado el 1 de octubre de 2023. El trabajo de campo se llevará a cabo en las 24 jurisdicciones argentinas.

6. PERFIL REQUERIDO

La consultoría requiere de un/a profesional con el siguiente perfil:

- A. Formación universitaria en Ciencias Sociales o carreras afines.
- B. Experiencia en abordaje integral de derechos de la niñez.
- C. Experiencia en abordaje e intervenciones sobre participación de niñez y adolescencia.
- D. Manejo de metodologías participativas.
- E. Conocimiento y manejo del enfoque de género.
- F. Capacidad para compilar y analizar datos y producir informes.
- G. Conocimiento y experiencia en la realización de estudios de similares características.
- H. Buena comprensión del contexto político y sociocultural argentino.
- I. Conocimiento sobre el trabajo de las líneas de ayuda para niños, niñas y adolescentes.

También deberá tener disponibilidad inmediata y mantener una comunicación permanente con UNICEF Argentina. El/La consultor/a deberá disponer de espacio de trabajo propio y de los recursos necesarios para cumplir cabalmente sus funciones. En virtud de las actividades descriptas, se requiere disponibilidad para viajar bajo su responsabilidad a las provincias donde se generen actividades vinculadas.

7. PARAMETROS PRESUPUESTARIOS.

El pago de los honorarios profesionales se basará en la presentación de los entregables acordados. UNICEF se reserva el derecho de retener el pago en caso de que los entregables presentados no cumplan con el estándar requerido o en caso de retrasos en la entrega de los entregables por parte del consultor. Para acceder al pago, el producto requiere la aprobación del Supervisor a cargo.

Deberá presentar factura de acuerdo con las normas vigentes en el país. Los honorarios serán abonados mediante transferencia bancaria exclusivamente.

El/La consultor/a deberá contemplar en su propuesta la coordinación y realización de todas las actividades previstas, así como la selección y supervisión de servicios adicionales que se incorporen. Todos los supuestos deberán preverse en el presupuesto y podrá seguirse el modelo adjunto como Anexo B. Sólo se cotizarán los productos a entregar sin el componente de viajes (tickets aéreos y viáticos), ya que estos últimos serán reembolsados contra la presentación de los comprobantes correspondientes que acrediten la facturación



y la realización del viaje (boarding pass). Todos los viajes deberán ser gestionados por el/la consultor/ha seleccionado/a y serán reembolsados aquellos efectivamente realizados.

La propuesta económica deberá ser cotizada en PESOS ARGENTINOS. Dada la duración de la consultoría, podrá incluirse una cláusula de ajuste periódica para actualizar los montos de aquellos productos no realizados, debiendo fundamentarse la elección en un índice de carácter público y accesible, el cual no tendrá carácter retroactivo ni será de aplicación automática, sino que debe solicitarse al Supervisor del contrato acompañado de la documentación correspondiente que acredite la variación acumulada.

8. SUPERVISIÓN

La supervisión directa de las tareas desarrolladas estará a cargo del Área de Protección de derechos de UNICEF Argentina.

9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Como parte de la propuesta técnica, los/las interesadas deberán presentar:

- a) CV abreviado con foco en los antecedentes relacionados a los criterios de evaluación;
- b) una propuesta técnica que contenga la metodología de trabajo para cumplir con los objetivos y productos esperados. La propuesta técnica debe contemplar los siguientes apartados:
 - i. una introducción sobre el tema y conocimiento de la Línea 102;
 - ii. una propuesta metodológica para realizar el relevamiento. Esta propuesta puede combinar estrategias remotas y presenciales, para determinadas provincias. Esta selección debe estar bien justificada.
 - iii. un cronograma de trabajo que describa actividades y cumplimiento de objetivos/realización de productos.

| # | Criterios de Evaluación | Subcriterio | Puntaje Max. |
|-----|---|---|--------------|
| A | Formación y experiencia profesional: | | |
| A.1 | Formación Específica | Título universitario de grado en Ciencias Sociales, antropología, o afines. | 5 |
| A.2 | Experiencia profesional comprobable de al menos 10 años en temas vinculados a la Protección integral de niñas, niños y adolescentes | Más de 15 años | 15 |



| | | | | |
|----------------------|---|--------------------|----|-----|
| | | Entre 10 y 15 años | 10 | |
| | | Menos de 10 años | 0 | |
| A.3 | Conocimiento y experiencia en la realización de estudios de similares características que demuestren sólidos conocimientos sobre: línea 102, Manejo de metodologías participativas, Capacidad para compilar y analizar datos y producir informes. | 5 años o más | 20 | 20 |
| | | 3 a 5 años | 10 | |
| | | Menor a 3 años | 5 | |
| B | Propuesta Técnica | | | |
| B.1 | Claridad y pertinencia de la propuesta con los objetivos propuestos | | 20 | 40 |
| B.2 | Coherencia del cronograma de trabajo de acuerdo a los objetivos y los tiempos establecidos en el TDR | | 20 | |
| Propuesta financiera | | | | 20 |
| TOTAL | | | | 100 |

UNICEF se reserva el derecho de contactar a las referencias profesionales nominadas y si fuese necesario convocar a entrevistas a aquellos/as candidatos/as que considere necesario para la evaluación del perfil.

El/la candidato/a deberá obtener un mínimo de SESENTA (60) puntos en la evaluación técnica para avanzar a la evaluación económica.

La propuesta económica recibirá un puntaje de VEINTE (20) puntos. El número máximo de puntos se asignará a la propuesta de precio más bajo que se abra y se compare entre los/las candidatos/as que obtienen los puntos de umbral en la evaluación del componente técnico. Todas las demás propuestas de precios recibirán puntos en proporción inversa al precio más bajo.



$$PO = OMV / OC * 20$$

Donde

PO: Puntaje de la oferta a considerar

OC: Oferta a considerar

OMV: Oferta de menor valor de todas las ofertas recibidas

Puntaje Máximo Total: 100 puntos.

10. CONSIDERACIONES GENERALES

Las personas contratadas en virtud de un contrato de consultoría no se considerarán "miembros del personal" según el Estatuto y el Reglamento del Personal de las Naciones Unidas y las políticas y procedimientos de UNICEF y no tendrán derecho a los beneficios previstos en ellos (como derechos de licencia y cobertura de seguro médico). Sus condiciones de servicio se regirán por su contrato y las Condiciones Generales de Contratación de Servicios de Consultores y Contratistas Individuales. Los consultores y contratistas individuales son responsables de determinar sus obligaciones tributarias y del pago de cualquier impuesto y/o derecho, de conformidad con las leyes locales u otras leyes aplicables.

El/La candidata/ha seleccionado/a es el/la único/a responsable de garantizar que la visa (correspondiente) y el seguro de salud necesarios para desempeñar las funciones del contrato sean válidos durante todo el período del contrato. Los/as candidatos/as seleccionados/as están sujetos/as a la confirmación del estado de vacunación completa contra el SARS-CoV-2 (Covid-19) con una vacuna respaldada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que debe cumplirse antes de asumir la asignación. No se aplica a los/as consultores/as que trabajarán de forma remota y no se espera que trabajen o visiten las instalaciones de UNICEF, los lugares de ejecución de programas o que interactúen directamente con las comunidades con las que trabaja UNICEF, ni que viajen para realizar funciones para UNICEF durante la duración de sus contratos de consultoría.

UNICEF ofrece ajustes razonables para consultores/as con discapacidades. Esto puede incluir, por ejemplo, software accesible, asistencia de viaje para misiones o asistentes personales. Lo/La alentamos a revelar su discapacidad durante su solicitud en caso de que necesite una adaptación razonable durante el proceso de selección y luego en su asignación.

Cursos de Formación Obligatoria

Todos las/os consultores, incluso aquellas/os que trabajan desde casa, deben completar los siguientes cursos en línea **antes de la firma del contrato. Presente todos los certificados inmediatamente después de completarlos.**

- Ética e integridad en UNICEF (actualización de 2020)
- Prevención del acoso sexual y el abuso de autoridad (PSHAA) (actualización de 2021)
- Abuso de explotación sexual (PSEA) (actualización de 2021)



- Capacitación en seguridad BSAFE (**cuando se requiere viajar, antes del comienzo de cualquier viaje en nombre de UNICEF**).
- Concientización sobre el fraude (**cuando se emite una dirección de correo electrónico de UNICEF**)
- Curso de seguridad de la conciencia de la información (**cuando se emite una dirección de correo electrónico de UNICEF**) (actualización de 2022)

Los cursos anteriores se pueden encontrar en Agora a través del siguiente enlace:

[Cursos obligatorios de formación/aprendizaje de UNICEF](#)

Todas las políticas relevantes se pueden encontrar en: <https://bit.ly/UNICEFpolicias>

SARS-CoV-2 (Covid-19) Vacunas:

La adjudicación de contratos también puede estar sujeta a requisitos de inoculación (vacunación), que pueden aplicarse en cualquier momento del servicio con UNICEF. En la actualidad, todos los consultores que trabajan en las instalaciones de UNICEF viajan en nombre de UNICEF, y requieren acceso a los lugares de ejecución del programa están sujetos a la confirmación del estado de vacunación completa contra el SARS-CoV-2 (Covid-19) con una vacuna avalada por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Completamente vacunado incluye las dosis iniciales de la vacuna, además de estar "al día" con las vacunas recomendadas; por ejemplo, cuando estos incluyen vacunas de "refuerzo". La cantidad y los tipos de vacunas requeridas para cumplir con el requisito de vacunación completa pueden depender del contexto local y la disponibilidad en el lugar de destino, misión o área de asignación correspondiente, así como también de las indicaciones y recomendaciones del fabricante de la vacuna o de la Organización Mundial de la Salud. La vacunación contra el SARS-CoV-2 (Covid-19) debe cumplirse antes del inicio del contrato.

Seguro médico

Las/os consultores son totalmente responsables de contratar, a sus expensas, los seguros de vida, de salud y de otro tipo que cubran el período de sus servicios, según lo consideren apropiado. Están obligados a certificar que están cubiertos por un seguro médico/de salud. Las/os consultores que deban viajar más allá de la distancia de desplazamiento a lugares de destino con clasificaciones de dificultad distintas de "A" o "H" también deberán certificar que su seguro médico/de salud cubre las evacuaciones médicas.

Información sobre impuestos sobre la renta

Las/os consultores son responsables de cumplir con los requisitos fiscales locales y son personalmente responsables de todas y cada una de las obligaciones fiscales que puedan surgir y del pago de cualquier impuesto y/o arancel, de acuerdo con las leyes locales u otras leyes aplicables.

Hay una serie de empresas de impuestos y contabilidad en el mercado que brindan servicios de consultoría y preparación de impuestos. Si no tiene un proveedor de impuestos que esté familiarizado con las leyes y regulaciones fiscales aplicables en su ubicación, le



recomendamos que identifique un proveedor que pueda ayudarlo con sus necesidades específicas.

UNICEF no recomienda ni respalda a ningún proveedor de servicios en particular, y cualquier contrato o acuerdo de servicio es expresamente entre usted y el proveedor.

Licencias

Las/os consultores no tienen derecho a licencia anual o por enfermedad, licencia por adopción o cualquier otro tipo de licencia especial y no tienen derecho al pago de honorarios por feriados oficiales. UNICEF solo proporciona a las/os consultores cobertura de seguro, durante la duración del contrato, en casos de lesiones, enfermedades o muertes ocasionadas por el servicio.