

---

# TERMINOS DE REFERENCIA

## Evaluación en Tiempo Real Respuesta NRC durante la Emergencia COVID-19

---

### I. Antecedentes

NRC es una organización humanitaria internacional, operando en Colombia desde 1991 e implementado con éxito programas multisectoriales en todo el país. NRC tiene cobertura a nivel nacional y una alta capacidad para trabajar hacia las personas afectadas por el conflicto y otras crisis migratorias presentes en los principales centros urbanos, al tiempo que también puede llegar a comunidades en áreas de difícil acceso y a personas con movilidad restringida. NRC ha desarrollado experiencia sectorial tanto global como nacional en lo que respecta a la provisión de respuesta a emergencias, servicios educativos, acceso a servicios legales, apoyo técnico en Protección y desarrollo de capacidades de las autoridades locales.

### II. Contexto

El inicio de la crisis del COVID-19 en Colombia en marzo de 2020 significó que la población en general deba cumplir un estricto protocolo de aislamiento en los hogares, hecho que ha limitado la movilidad y los espacios de encuentro a actividades económicas esenciales. Este contexto ha tenido un impacto considerable en las necesidades humanitarias de las Personas Necesitadas de Protección Internacional (PNIP) y en los desplazados internos, así como de otros grupos poblacionales vulnerables afectados tanto en Colombia como en los países aledaños que hacen parte de la operación país (Ecuador, Panamá, Honduras y El Salvador). De igual manera, las restricciones de movimiento y otras medidas impuestas por el gobierno para limitar la propagación del coronavirus impiden que NRC implemente las actividades planificadas con normalidad. Las oficinas de NRC han estado cerradas desde mediados de marzo haciendo que muchas actividades ahora estén suspendidas mientras que otras se implementan de forma remota.

Igualmente, el contexto de emergencia por COVID-19 ha provocado que las prioridades de asistencia cambien considerablemente; existe una necesidad urgente de distribución de alimentos, transferencias monetarias multipropósito, distribución de kits de higiene y otras actividades de WASH y así como apoyo con acceso a servicios educativos y mecanismos de protección. Estos cambios, especialmente el aumento de uso de efectivo, no solo han significado un cambio para la acción de los programas, sino que ha significado un retado a la organización para adaptar sus procesos de soporte para entregar servicios, así como la manera que se puede hacer seguimiento a la respuesta.

### III. Justificación

En el año 2018 NRC definió recursos para mejorar su capacidad de asistencia en emergencias, llegando a más personas en crisis sin perder calidad en su respuesta. Siendo ésta una de las principales ambiciones dentro de su estrategia global, se busca a través de un ejercicio de evaluación en tiempo real, identificar y analizar los principales ítems que permitirán mejorar sus procedimientos de entrega de bienes y servicios en medio del contexto actual de aislamiento por COVID-19 y que faciliten el acceso a derechos de la población meta, incluso en áreas de difícil acceso. Los cambios experimentados por NRC y la adaptación hecha para

responder durante la pandemia, plantea desafíos que aún no se han dimensionado completamente y que merecerían una revisión inmediata que permita identificar buenas prácticas y corregir aquellos factores que puedan significar riesgos para la población beneficiaria y para la misma organización. Es importante comprender los factores internos y externos que actualmente favorecen o limitan que NRC logre adaptar sus procesos para continuar con la respuesta a emergencias garantizando unos mínimos de calidad. La información obtenida se utilizará con el objetivo de mejorar la respuesta de la operación del país y aportar insumos para un mejor entendimiento de la acción humanitaria durante la Pandemia.

---

#### **IV. Objetivo.**

Realizar una valoración oportuna de los procesos programáticos y de soporte de NRC para enfrentar el contexto ocasionado por el COVID-19 y los efectos en su operación; estableciendo acciones puntuales e inmediatas que permitan mejorar la respuesta programática y adaptar los procesos manteniendo mínimos estándares de calidad. La evaluación tiene como propósito brindar retroalimentación inmediata (Tiempo real) para facilitar la toma de decisiones de quienes planifican o implementan programas y proyectos, logrando que se adopten medidas oportunas para mejorar la programación.

---

#### **V. Alcance de la evaluación**

La evaluación deberá centrarse en la operatividad de los principales procesos de programas y soporte que realiza NRC para brindar asistencia humanitaria en Colombia, Ecuador, Honduras, El Salvador y Panamá como países asociados dentro de su operación de Campo. El interés de la evaluación deberá centrarse en la revisión de los procesos que permiten continuar brindando asistencia humanitaria durante la emergencia ocasionada por la Pandemia COVID-19 y en la manera como las unidades de soporte de NRC (logística, finanzas, recursos humanos, ICT y Seguridad) adaptan sus procedimientos y crean nuevos recursos para facilitar la continuidad de la operación en condiciones de escaso acceso a la población afectada, manteniendo criterios de efectividad, relevancia y oportunidad. No se pretende evaluar el alcance de resultados en relación con la población objetivo ni tampoco el cumplimiento de metas establecido en los acuerdos actuales con donantes; éstos elementos servirán como referencia y/o punto de comparación para analizar los cambios y la funcionalidad de los procedimientos tanto de programas como de soporte durante la Pandemia y se revisará en dos niveles: uno relacionado con la parte de gestión de proyectos (programación, diseño y adaptación) y el segundo enfocado en la aplicabilidad de procesos y uso de recursos en las operaciones de campo (implementación y evaluación).

---

#### **VI. Metodología**

Este tipo de evaluación se caracteriza por dos aspectos principales: la fuerte colaboración y participación de los responsables e implementadores de los programas y la accesibilidad a los informes de ejecución, recursos y documentación clave para facilitar la adaptación de procesos durante la Pandemia. Las técnicas utilizadas para recoger la información deberán ser una combinación entre técnicas cualitativas y cuantitativas, siendo en su mayor parte el staff de NRC la principal fuente de información y serán consultados por medio de entrevistas, grupos focales de discusión, observación directa y uso de testimonios.

Debido a las dificultades de tiempo y acceso a beneficiarios, la evaluación se centrará en la observación, la revisión documental y la percepción del staff de gestión e implementador de NRC dejando por ahora el protagonismo de los beneficiarios en un segundo nivel al cuál se sugiere acceder a través de otras fuentes primarias y secundarias. La evaluación se realizará en cuatro etapas definidas para 8 semanas de trabajo en campo:

#### **1) Planeación y estructuración del enfoque y alcance. Informe de inicio.**

El equipo de evaluación llevará a cabo una revisión rápida de los datos cualitativos y cuantitativos clave con base en la información proveniente de la oficina central en Bogotá y de las 6 oficinas de área que realizan las operaciones en campo, además de las primeras entrevistas con informantes clave. NRC proporcionará al Equipo de Evaluación toda la documentación e información pertinentes, a saber: informes de evaluación de necesidades, planes de respuesta, mensajes clave, cronogramas de decisiones y listas de contactos principales de informantes a entrevistar. Este primer acercamiento permitirá establecer un cronograma claro y una amplia descripción de la respuesta de NRC a COVID-19, así como un marco sobre cuestiones prioritarias y preguntas orientadoras para profundizar el análisis. El principal resultado de la fase será un Informe Inicial que definirá la ampliación y alcance de la evaluación y será aprobado por NRC.

#### **2) Trabajo de campo y retroalimentación de la información**

- **Entrevistas a informantes clave.** Definidos en la fase previa; se propone un ejercicio de retroalimentación inmediata en continua comunicación con el líder de la gestión de la evaluación designado por NRC:
- **Observación directa.** En la medida en que el contexto lo permita, centrada en los procesos de respuesta de NRC en sus principales oficinas de intervención.
- **Revisión documental.** Acceso y revisión de estrategias, informes, manuales de procedimientos, información sobre presupuestos generales, reportes de beneficiarios entre otros documentos relevantes y recursos creados durante la pandemia para adaptar procesos.

#### **3) Análisis y construcción de informe de evaluación.**

Esta fase del RTE incluirá la preparación de un informe final, basado en un análisis imparcial de la información recopilada en la Fase 1 y 2 que proporciona una evaluación integral de la respuesta de NRC en el contexto COVID-19 resumiendo conclusiones y recomendaciones. De acuerdo con el interés de asegurar la máxima utilización de los resultados de la evaluación, se programarán actividades para comunicar los resultados, conclusiones y recomendaciones de la evaluación, y para facilitar la reflexión estratégica sobre la respuesta y asimilación de lecciones aprendidas. Se sugiere talleres participativos y mecanismos didácticos para facilitar la difusión y asimilación de contenidos.

#### **4) Informe final y difusión de los hallazgos**

Las recomendaciones se presentarán tanto de forma oral como escrita y mayormente durante la evaluación. Los informes deben ser breves y concisos. Sin embargo, como producto final del ejercicio se espera tener un informe compendio de los principales hallazgos y recomendaciones realizados durante la evaluación, cuyos hallazgos serán compartidos con el staff clave vía correo oficial y a través de talleres de socialización de las conclusiones y recomendaciones. El informe final contendrá un breve resumen

ejecutivo de no más de 2,000 palabras y un texto principal de no más de 12,000 palabras (más Anexos)

---

## **VII. Criterios y variables estratégicas**

La evaluación tendrá como principio analizar el estado actual de la operación de NRC con base en criterios de efectividad, oportunidad y relevancia que deberían servir como referentes para comparar la adaptación de procesos u adopción de nuevos mecanismos de operación. Adicionalmente se sugiere tener en cuenta las siguientes variables:

- Apego a los principios humanitarios de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia.
- Capacidad de adaptación de programas, especialmente de las Competencias básicas de NRC y estrategias de intervención (Educación, ICLA, Wash, Shelter, LFS, protección e intervenciones basadas en efectivo); Enfocarse en innovación, programación adaptada, nuevos enfoques y/o elementos creativos para afrontar las dificultades propias de las medidas de aislamiento.
- Revisión de estrategias programáticas en articulación con el uso de recursos y flexibilidad de fondos – Grants.
- Uso de nuevas tecnologías en procesos de gestión y operativos.
- Monitoreo, evaluación, aprendizaje y rendición de cuentas (Enfoque de acción sin daño y capacidad para mantener el seguimiento a los bienes y servicios entregados; orientación hacia el aprendizaje)
- Estrategias de comunicación e incidencia; comunicación con comunidades afectadas; acceso a más financiación, incidencia para visibilizar otras problemáticas o grupos vulnerables.
- Procesos logísticos (Contratación de bienes y servicios)
- Recursos humanos (Contratación de personal, cuidado y cumplimiento)
- Seguridad (Medidas para evitar la propagación, cuidado del staff y responsabilidad con las comunidades afectadas)
- Principales mecanismos para entrega de bienes y servicios durante la pandemia. Implementación directa vs socios o aliados
- Comparar de manera general nuestro nivel de ejecución con otras organizaciones presentes en el sector.
- Finanzas (Adaptación, flexibilidad de procesos, donantes y uso estratégico de fondos).
- Adopción de medidas de protección para las comunidades y staff implementador.
- Acompañamiento, guía y orientación en la adaptación de procedimientos programáticos, logísticos y financieros.

---

## **VI. Comité de Gestión de la evaluación.**

Por parte de NRC se conformará un comité de revisión integrado por las partes clave interesadas que estará al tanto de la correcta gestión de la evaluación y el seguimiento a los hallazgos y recomendaciones. Esto incluye la revisión de los informes preliminares y finales, apoyo para la difusión de los hallazgos y el seguimiento al cumplimiento de las principales recomendaciones.



#	Descripción actividad	W 1	W 2	W 3	W 4	W 5	W 6	W 7	W 8
5	Taller de validación de información con comité de gestión de evaluación para construcción de informe								
7	Informe borrador para análisis y retroalimentación								
8	Informe final								30 nov

#### VI. Equipo evaluador

NRC priorizará contratar con una firma experimentada o un equipo evaluador que idealmente esté integrado por los siguientes perfiles:

- Un líder de equipo con amplia experiencia en evaluación en contextos humanitarios programas.
- Un consultor familiarizado con las operaciones de emergencia de NRC, deseable un ex funcionario de NRC que conozca la organización, su estructura y principales procesos para facilitar el proceso.
- Un analista con experiencia en revisión de datos y documentos clave e información recolectada durante el ejercicio.

#### VII. Costos de la evaluación

Se destina 22 millones de pesos para la actividad que incluye el pago del equipo evaluador y las actividades de revisión documental, recolección de información de manera virtual, talleres de socialización y entregables.

NRC cubrirá costos de desplazamiento y acomodación del equipo evaluador en la medida en que las condiciones permitan realizar trabajo en campo y especialmente cuando se busque incluir actividades con beneficiarios u observación directa sobre los procesos o para un taller presencial de análisis y difusión de hallazgos y recomendaciones, atendiendo siempre a los protocolos y medidas mínimas de bioseguridad. Lo anterior de acuerdo a un plan de actividades presentado previamente y concertado con el comité de gestión.

*La firma o persona natural que desee postularse deberá presentar una sucinta propuesta técnica basada en los aspectos anteriormente mencionados para valoración de NRC.*

#### VIII. Elegibilidad

Las partes interesadas deben presentar los siguientes documentos:

- Documentos legales de la empresa proponente: Cámara de Comercio con al menos 30 días de antigüedad, RUT y cedula del representante legal

- Tres (3) certificaciones de experiencia relevante.
- Propuesta técnica que incluya metodología sugerida para presentar los productos
- Presupuesto detallado
- Hoja de Vida del Equipo Evaluador
- Cronograma de actividades

Presentar su aplicación al correo electrónico [co.tender@nrc.no](mailto:co.tender@nrc.no) antes del 30 de Septiembre de 2020 a las 05:00 pm hora colombiana, con el asunto **BOG2485: Consultoría: Evaluación Externa en Tiempo Real RTE**

Nota: Solamente se evaluarán las propuestas que cumplan con los requisitos solicitados