

TÉRMINOS DE REFERENCIA
Consultoría: Consultor Experto en Call Center

📍 **Ubicación:** Bogotá DC

📄 **ANTECEDENTES**

La misión del Consejo Noruego para Refugiados (NRC) es promover y proteger los derechos de todas las personas que se hayan visto forzadas a huir de sus países o de sus hogares dentro de sus propios países, sin importar cuál sea su raza, religión, nacionalidad o convicciones políticas

A través de la competencia Información Orientación y Asistencia Legal (ICLA)), NRC proporciona información confiable y actualizada sobre cómo acceder, reclamar o ejercer los derechos de la población víctima y con necesidades de protección internacional. En el marco del trabajo desarrollado en la región, NRC evidenció la necesidad de contar con herramientas digitales que le permitiera a las personas acceder a información útil, actualizada y gratuita sobre los regímenes de inmigración en la región, por diferentes medios.

Como resultado se desarrolló la Estrategia ICLA Digital que incluye, entre otras soluciones, la implementación de un Centro de Llamadas o *Contact Center* para la atención vía telefónica a población en necesidad de protección internacional y a población desplazada interna en Colombia.

Desde la competencia ICLA, en el marco del proyecto Línea Nacional de Atención en conjunto con el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), surge la necesidad de contratar una consultoría para acompañar los ajustes que se requieran en el actual *Contact Center*, según las necesidades del nuevo proyecto. Se espera que todos los consultores de NRC trabajen de acuerdo con los valores fundamentales de la organización: dedicación, innovación, inclusión y rendición de cuentas. Estos valores y actitudes deben guiar nuestras acciones y relaciones.

📄 **OBJETIVOS Y ALCANCE DEL TRABAJO**

Objetivos

Brindar acompañamiento y asesoría al equipo ICLA Digital durante la implementación del proyecto “Línea Nacional de Atención” en conjunto con NRC y el ACNUR.

Alcance de trabajo

Las principales funciones del Consultor será diseñar estrategias a nivel tecnológico y programático a lo largo de los ajustes que se realizarán al *Contact Center* de NRC para que estén acordes a las expectativas de la Línea Nacional de Atención. El Consultor trabajará de la mano con el equipo ICLA Digital y estará a cargo de la generación de los primeros informes del proyecto.

Estos servicios se brindarán en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia de forma remota.

Principales tareas y responsabilidades

Actividades:

- Trabajar en estrecha colaboración con varias unidades de la oficina de NRC en Bogotá para desarrollar, establecer, organizar y actualizar lineamientos, protocolos y procedimientos operativos y administrativos relacionados con la atención brindada por la Línea Nacional de Atención (por ejemplo, guiones, agenda de atención, reportes internos, rotación de personal, etc.).
- Proporcionar directrices y apoyo al equipo ICLA Digital y a las oficinas de NRC para garantizar la implementación y el funcionamiento y mantenimiento continuo de alta calidad de la Línea Nacional de Atención, de acuerdo con los requisitos técnicos del ACNUR (incluidos, entre otros, la gestión de contenido, la creación de guiones, el registro y las estadísticas operativas), con el fin de garantizar la calidad de la atención brindada a las personas de interés.
- Asistir tanto a NRC como al ACNUR en identificar tendencias, apoyar la implementación de las metas y/o proponer modificaciones a las metas y la proyección de la Línea Nacional de Atención.
- Apoyar al equipo ICLA Digital de NRC en la preparación y presentación de informes relacionados con la Línea Nacional de Atención.
- Apoyar a la Coordinadora de ICLA Digital en el análisis de los datos de la Línea Nacional, para mejorar los procesos y maximizar la eficiencia y satisfacción de las personas de interés.
- Usar PRIMES para generar informes de la Línea Nacional.
- Realizar otras tareas relacionadas a la Consultoría, según sea necesario.

Productos:

1. Plan de trabajo que incluya la metodología para realizar las actividades requeridas en estos términos de referencia.
2. Informes de actividades intermedios (uno al mes).
3. Informe de actividades final.

DISPOSICIONES INSTITUCIONALES Y ORGANIZACIONALES

El NRC poseerá los derechos de propiedad intelectual de todos los materiales presentados por los consultores en virtud del contrato. Por lo tanto, los consultores deben asegurarse de poseer cualquier material proporcionado al NRC como parte del entregable. Los derechos de reproducción de los informes se otorgarán al NRC y sus agentes contratados. El NRC será libre de reproducir los materiales a voluntad y de otorgar derechos de reproducción.

Deberes del consultor

1. Asegurar la adherencia con las políticas, herramientas, manuales y directrices de NRC.
2. Implementar procedimientos y actividades indistintamente dentro de la propia función o competencia básica según sea delegado.
3. Organizar y ejecutar las tareas de acuerdo con las prioridades y estándares.
4. Desarrollar y mantener el conocimiento del área de especialización de trabajo en la que se presta asistencia técnica y apoyo, con el fin de ser más efectivo en el apoyo al equipo.
5. Iniciativa en la resolución de problemas cotidianos de acuerdo con los procedimientos acordados, prioridades y estándares para el área de trabajo.
6. Preparar y desarrollar reportes de estado requeridos por la supervisión.
7. Asegurar el archivo físico y digital adecuado de los documentos.
8. Promover y compartir ideas para fortalecer las funciones de su rol.
9. Guardar estricta reserva de toda la información que tenga conocimiento en razón de su oficio y que sea de naturaleza privada, confidencial o cuya comunicación pueda causar perjuicio a las poblaciones con la que se trabaja y a NRC.

10. Presentar los informes solicitados en formato Microsoft Word, en español. Todas las citas literales deben aparecer entre comillas y no deben tener una longitud excesiva. Todos los datos recopilados en el marco de la consultoría deben enviarse junto con los entregables, en un formato ampliamente reconocido, por ejemplo, Microsoft Excel, o en el formato que aplique según los requerimientos de la sección “Principales tareas y responsabilidades”.
11. Cumplir con las obligaciones contractuales a establecerse con NRC.

Deberes de NRC

El NRC proporcionará los archivos, accesos, información y herramientas necesarias para que la Consultoría se realice según lo esperado, una vez se inicien las labores. El NRC no será responsable de los costos necesarios para la realización de la consultoría. Los costos de equipos de cómputo, energía eléctrica, conexión a internet, licencias de software y demás necesarios para el correcto desarrollo de la consultoría estarán a cargo del consultor.

📅 CALENDARIO DE EJECUCION Y ESTIMACION DE INSUMOS

Los servicios relacionados de esta consultoría deberán ser realizados en un plazo máximo de tres (3) meses, a partir de la fecha de formalización del contrato y entrega por parte de NRC de los insumos (archivos e instrucciones) necesarios para iniciar las actividades.

El Consultor deberá presentar un plan de trabajo en el que se detallen las actividades a desarrollar y la fecha de entrega de los informes mensuales y final. Este calendario puede ajustarse en el Anexo 2 del acuerdo final que se elaborará más adelante.

📅 CUALIFICACIONES DE LA PERSONA / EMPRESA CONSULTORA

Perfil

Título profesional en Ingeniería de Sistemas, de Computación, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Ciencia de la Computación, Estadística o carreras afines.

Experiencia y cualificaciones

Esencial:

- Experiencia profesional mínima de 5 años.
- Experiencia específica mínima de 3 años en el manejo de información y datos confidenciales, diseño de Call Centers, a nivel estratégico y operativo, y demostrar entendimiento de metodologías y herramientas para recolección de datos.

Deseable:

- Habilidades para formular metas e indicadores para proyectos de tecnología.
- Experiencia en proyectos sociales o en el sector humanitario.
- Experiencia en el diseño y desarrollo de Call Centers
- Dominio del inglés.

Habilidades:

- Dominio de tecnologías de la información y computación (requerido).
- Conocimiento en ProGres v4 u otros sistemas de registro y manejo de casos.
- Dominio de análisis de estadísticas.

DURACIÓN

El contrato tendrá una duración de tres (3) meses a partir de la fecha de formalización del mismo.

FORMA DE PAGO

La consultoría tendrá un pago de honorarios de \$8,780,855 COP mensuales por modalidad de prestación de servicios de consultoría, pagaderos a la entrega de los productos acordados.

DERECHOS DE PROPIEDAD y CONFIABILIDAD: los derechos de propiedad serán del Consejo Noruego para Refugiados. La confiabilidad de la información recolectada es fundamental y la difusión del material sin autorización de la organización podría poner en riesgo de seguridad a los participantes. Cualquier difusión o reproducción del material recolectado deberá contar con la autorización de la organización.

ELEGIBILIDAD

Las partes interesadas deben presentar los siguientes documentos:

- Persona Natural: Hoja de Vida, RUT, copia de cédula y Certificación Bancaria
- Persona Jurídica: RUT, Cámara de Comercio, Cedula de Representante Legal y Certificación Bancaria
- Tres (3) certificaciones de experiencia relevante.
- Propuesta Económica y Técnica que incluya la metodología sugerida para presentar los productos.
- Puede presentar sus preguntas antes del 29 de Julio de 2021 a las 5:00 pm al correo electrónico co.tender@nrc.no.
- Presentar su aplicación al correo electrónico co.tender@nrc.no antes del 4 de Agosto a las 5:00pm hora Colombia, con el asunto **BOG2673: Consultor Experto en Call Center**

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