

INM-2023-00656

Santo Domingo, República Dominicana

24 de julio de 2023

**SOLICITUD DE EXPRESIÓN DE INTERÉS
SELECCIÓN DE CONSULTOR INDIVIDUAL
OPERADORES DE LLAMADA**

Selección de Consultor Individual No. DO-MRHM-363957-CS-INDV

El Gobierno de la República Dominicana (en adelante del Prestatario) ha recibido una donación del Banco Mundial, mediante el convenio de donación TF0C1065-DO, para el Proyecto Fortalecimiento de la capacidad estadística e institucional para una respuesta multisectorial a la movilidad humana y a través del Instituto Nacional de Migración (INM RD) se propone a utilizar parte de los fondos de este financiamiento para la selección de dos (2) consultores individuales para la posición de *Operadores de llamada*, por medio al proceso No. **DO-MRHM-363957-CS-INDV**.

La consultoría tiene como objetivo colaborar en el seguimiento remoto de trabajo de campo para recopilar las informaciones contenidas en los formularios desarrollados para los fines, y registrar e informar al personal directivo y administrativo de la ONE, cualquier información porque no se pudo comunicar con su supervisor inmediato.

El Instituto Nacional de Migración (INM RD) y la Oficina Nacional de Estadística (ONE) le invitan a presentar su expresión de interés para la prestación de los servicios solicitados. En tal sentido, deberá remitir los siguientes documentos: currículo actualizado, cédula y certificado de No Antecedentes Penales Vigente.

Los(as) interesados(as) serán seleccionados(as) sobre la base de las calificaciones, conocimientos y experiencia, con el método de selección abierta y competitiva, conforme los procedimientos indicados en la Estrategia de Reclutamiento, Selección y Contratación del Proyecto y las Regulaciones de Adquisiciones del Banco Mundial para Prestatarios en Proyecto de Inversión de 2016, revisada en noviembre 2017 y agosto 2018, noviembre 2020.



Se llama la atención de usted sobre la Sección III, párrafos 3.14, 3.16 y 3.17 de las “Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios para PFI” del Banco Mundial, julio de 2016 revisada en noviembre 2017 y agosto 2018, noviembre 2020. (“Regulaciones de Adquisiciones”), que establece la política del Banco Mundial sobre conflictos de intereses.

Puede obtener más información en las direcciones indicadas al final de este aviso, durante horas hábiles desde 8:00 a. m. a 4:00 p. m. de lunes a viernes:

Oficina Nacional de Estadística (ONE)

Edificio de las Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte
Tel.: 809-682-7777, Ext. 5316 y 5319
Avenida México Esquina Leopoldo Navarro,
Gascue, Distrito Nacional,
República Dominicana

Instituto Nacional de Migración de la República Dominicana (INMRD)

Edificio Escuela Nacional de Migración, 1er piso, Unidad Ejecutora del Proyecto
Tel.: 809-412-0666 Ext. 310
Calle Manuel de Jesús Galván no. 9
Gascue, Distrito Nacional,
República Dominicana

Las documentaciones de aplicación deberán dirigirse a más tardar a las **3:00 p. m. del día 31 de julio de 2023** vía correo electrónico: reclutamiento@one.gob.do y recursos.humanos@inm.gob.do, colocando como asunto al nombre del cargo al cual aplica y nombre del proyecto. Los responsables del reclutamiento de este personal, hará contacto telefónico o por correo electrónico para la validación de datos, tanto del personal que aplique vía correo como el que se encuentra en el registro de elegible de personas que ha trabajado en encuesta de la ONE. Este contacto se hará con el objetivo de conocer la disponibilidad para participar en una evaluación técnica que se realiza a través de una capacitación presencial.

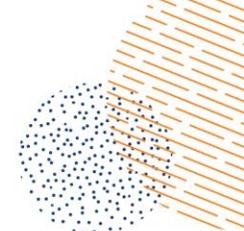
Atentamente,

Dr. Pedro Wilfredo Lozano López
Director ejecutivo



Calle Manuel Rodríguez Objío, núm. 12, Gascue
809.412.0666 | info@inm.gob.do | www.inm.gob.do

@INMRD @INM_RD



RMMH-RD

Respuesta multisectorial
a la movilidad humana

Términos de Referencia



REPÚBLICA DOMINICANA

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE “OPERADOR/A DE MESA DE LLAMADAS PARA LA ENI-2023”

Proyecto: No.TFOC1065-DO. “Fortalecimiento de la capacidad estadística e institucional para una respuesta multisectorial a la movilidad humana en la República Dominicana”

Agencia implementadora: Instituto Nacional de Migración

Organismo financiador: Banco Mundial

Organismo co-beneficiario del financiamiento: Oficina Nacional de Estadística (ONE)

Duración: Tres meses.

1. ANTECEDENTES

El Gobierno de la República Dominicana implementará el Proyecto “Respuesta Multisectorial a la Movilidad Humana” (RMMH) a través de ocho instituciones públicas. Esta iniciativa cuenta con el apoyo financiero del Grupo del Banco Mundial a través del Contrato de Donación No.TFOC1065-DO suscrito por la República Dominicana (el Beneficiario) con el BIRF (No. de Proyecto 17975). Además, cuenta con el seguimiento al marco de resultados por parte del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. El objetivo general del proyecto es mejorar las capacidades institucionales, estadísticas, de planificación y coordinación para informar el diálogo sobre políticas hacia una respuesta multisectorial e integral a los flujos migratorios en la República Dominicana. Esta iniciativa cuenta con una asignación de US\$ 4.6 millones, y comprende cuatro pilares: (I) Fortalecimiento de las capacidades estadísticas; (II) Fortalecimiento de las capacidades institucionales, de planificación y coordinación multisectorial; (III) Inversiones para mejorar el apoyo a las poblaciones migrantes en condición de vulnerabilidad; y, (IV) Apoyo a la gestión y supervisión del proyecto.

Para la ejecución, desarrollo e implementación del Proyecto RMMH es necesaria la contratación de 224 personas para trabajar en el levantamiento de la información y en el procesamiento de los datos de la Encuesta Nacional



de Inmigrantes (ENI-2023). Dicha contratación está dirigida a personas individuales bajo una contratación de servicios de consultoría.

2. OBJETIVO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN

Colaborar en el seguimiento remoto de trabajo de campo para recopilar las informaciones contenidas en los formularios desarrollados para los fines, y registrar e informar al personal directivo y administrativo de la ENI 2023 en la ONE, cualquier información porque no se pudo comunicar con su supervisor inmediato.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Lograr con eficiencia y eficaz el seguimiento a los indicadores de seguimientos previamente establecidos.
- b. Contribuir con la producción de información oportuna que permitan el logro de los objetivos de la encuesta y el buen desempeño de los equipos en campo.
- c. Reportar o comunicar a la ONE cualquier situación o problema que afecte el desarrollo del trabajo del equipo.
- d. Hacer un arqueo diariamente de la situación de cada equipo con relación al desarrollo del trabajo.

4. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El personal por contratar como operadores para la mesa de llamadas durante el procesamiento de la información desarrollará su labor conforme a la asignación de la carga de trabajo definida por las áreas correspondientes de la ONE durante todo el proceso de desarrollo de la Encuesta Nacional de Inmigrantes (ENI 2023), gestionando adecuadamente las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo con las fases del proceso desde principio a fin. Esta asignación será distribuida por semana durante todo el tiempo que va a durar el trabajo de campo.



5. INFORMES O PRODUCTOS DE LA CONTRATACIÓN

Sin limitarse a lo establecido en los presentes Términos de Referencia, y en la medida que sea necesario de acuerdo con las responsabilidades y experiencia profesional, la operadora de la mesa de llamada deberá presentar diariamente el formulario de seguimiento del trabajo de campo y el formulario para el arqueo en el que se registra las situaciones desfavorables presentadas a los equipos de trabajo.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR/A DE MESA DE LLAMADAS

- a. Comunicarse diariamente con el supervisor o supervisor de campo y pedirle algunas informaciones del trabajo del día anterior. Esas informaciones deben registrarse en el formulario denominado Formulario de Seguimiento del trabajo de campo.
- b. Hacer un arqueo diariamente de la situación de cada equipo con relación al desarrollo del trabajo de su trabajo y las soluciones dadas a las situaciones desfavorables que se presenten.
- c. Cumplir con las instrucciones dadas por el Equipo Técnico de la encuesta.
- d. No divulgar bajo ningún motivo los datos ofrecidos por los informantes, ya que la información proporcionada es confidencial de acuerdo a las normas establecidas por el Departamento de Encuestas y la ONE.
- e. Cualquier otro apoyo que sea necesario para la adecuada ejecución de esta actividad.

7. LUGAR Y RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA POSICIÓN

Las operadoras de la mesa de llamada ejecutarán su trabajo en la sede central de la ONE, específicamente en el Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte. A este personal para su trabajo se le va a facilitar: 1) Formularios para el seguimiento y el arqueo; 2) teléfono fijo; 3) computadoras, entre otros.



8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El trabajo será realizado por tres meses.

9. PERFIL DEL OPERADOR/A DE MESA DE LLAMADAS

Formación académica

- i. Educación secundaria completa.
- ii. Preferible estudiante universitario de cualquier carrera.

Requisitos generales

- iii. Conocimiento básico de Sistema Operativo, Procesador de palabras, Internet, Hojas electrónica, Excel.
- iv. La persona que trabaje como operador/a de mesa de llamadas de la ENI-2023, preferiblemente debe haber trabajado en tal posición o en otros puestos de encuestas realizadas por la ONE.

10. CONFLICTOS DE INTERÉS

El Banco exige que las empresas y los individuos que participan en las adquisiciones correspondientes a operaciones de financiamiento para proyectos de inversión no tengan conflictos de interés. La UEP se reserva el derecho de rescindir el compromiso si se determina que existe conflicto de interés de acuerdo a las Regulaciones de Adquisiciones del Banco Mundial.

11. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS ENTREGABLES

Todos los productos de esta contratación son propiedad del Gobierno de la República Dominicana a través de OFICINA NACIONAL DE ESTADISTICA. No podrá disponerse a favor de terceros sin la autorización escrita de la directora de la ONE. Las personas contratadas como consultores operador/a de mesa de llamada deberán firmar un acuerdo de confidencialidad y ceñirse a la guía de visibilidad del proyecto.

12. DEPENDENCIA Y SUPERVISIÓN



La supervisión del personal a contratar como consultor operador/a de mesa de llamada depende y será supervisado por el Departamento de Encuestas de la ONE y en su defecto, por el Departamento de Procesamiento de Datos de la ONE.

13. COORDINACIONES INSTITUCIONALES

Para desarrollar su trabajo del operador/a de mesa de llamada mantendrá relaciones de coordinación funcional con las dependencias administrativas y operativas de la institución, que brindarán soporte y el apoyo requerido para las labores que realizará el equipo de la Unidad Ejecutora del Proyecto ubicada en el Instituto Nacional de Migración. El operador/a de mesa de llamada contará con el apoyo de un equipo de especialistas del área técnico-operativa y del área administrativa-financiera, dedicados de manera exclusiva a la ejecución del Proyecto; no obstante, los aspectos técnicos vinculados al cumplimiento de las actividades y resultados esperados serán tratados con el equipo de la Oficina Nacional de Estadística.

14. PROCESO DE EVALUACIÓN

El personal contratado como operadores de mesa de llamada para la ENI-2023, será seleccionado a partir de la evaluación de cumplimiento de los requisitos más arriba indicados, las personas que cumplan con estos serán invitadas a participar de las capacitaciones y la selección definitiva será basada en el rendimiento en la capacitación y en las calificaciones obtenidas las pruebas que se realizarán en dichos entrenamientos. Para la obtención de la calificación promedio final se ponderarán los puntajes alcanzados en cada uno de los conceptos de evaluación por los coeficientes que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1. Estructura de evaluación



Conceptos de la evaluación	Coefficientes de ponderación
Total	100.0
• Asistencia y puntualidad	10.0
• Evaluaciones diarias: nivel de comprensión en las opiniones, comentarios, críticas, actitud, exposición,	15.0
• Evaluación final	30.0
• Participación	15.0
• Práctica en el aula	30.0

Al finalizar la capacitación, serán elegibles aquellas personas que hayan obtenido un mínimo de 70 puntos de 100. Las pruebas son elaboradas a partir del manual diseñado para la encuesta. La ONE convoca un número mayor de personas al necesario por puesto con el objetivo de elegir a las personas más idóneas. Asimismo, ante de la capacitación se hace una preselección del personal que se va a capacitar tomando como referencia el perfil del puesto y la disponibilidad para hacer trabajo de campo.

15. FORMA DE PAGO

El pago se realizará mensual, los días 23 del mes en curso, contra informe narrativo por parte de la persona contratada que contemple las acciones realizadas durante el periodo de ejecución de sus funciones y responsabilidades. Este informe deberá ser presentado antes del día 20 del mes correspondiente al pago.

16. DOCUMENTACIONES REQUERIDAS Y PLAZO DE PRESENTACIÓN

Las documentaciones para aplicar a la vacante deberán ser enviadas por correo electrónico hasta el 31 de julio de 2023, a las 3:00 p.m. (GMT-5) a los correos electrónicos mencionados más abajo bajo con el nombre de la consultoría como asunto, o en su defecto, de manera física en la Oficina



Nacional de Estadísticas (ONE) [Edificio de las Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, Avenida México Esquina Leopoldo Navarro, Gascue, Distrito Nacional, República Dominicana].

- Documentos: currículum actualizado, cédula y certificado de No Antecedentes Penales Vigente.
- Correos electrónicos: reclutamiento@one.gob.do y recursos.humanos@inm.gob.do



ANEXO FRAUDE Y CORRUPCIÓN

[El texto de este anexo no deberá modificarse]

1. Propósito

1.1 Las Directrices Contra el Fraude y la Corrupción del Banco y este anexo se aplicarán a las adquisiciones en el marco de las operaciones de Financiamiento para Proyectos de Inversión del Banco.

2. Requisitos

2.1 El Banco exige que los Prestatarios (incluidos los beneficiarios del financiamiento del Banco), licitantes (postulantes / proponentes), consultores, contratistas y proveedores, todo subcontratista, subconsultor, prestadores de servicios o proveedores, todo agente (haya sido declarado o no), y todo miembro de su personal, observen las más elevadas normas éticas durante el proceso de adquisición, la selección y la ejecución de contratos financiados por el Banco, y se abstengan de prácticas fraudulentas y corruptas.

2.2 Con ese fin, el Banco:

- a. Define de la siguiente manera, a los efectos de esta disposición, las expresiones que se indican a continuación:
 - i. Por “práctica corrupta” se entiende el ofrecimiento, entrega, aceptación o solicitud directa o indirecta de cualquier cosa de valor con el fin de influir indebidamente en el accionar de otra parte.
 - ii. Por “práctica fraudulenta” se entiende cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de información, con el que se engañe o se intente engañar en forma deliberada o imprudente a una parte con el fin de obtener un beneficio financiero o de otra índole, o para evadir una obligación.
 - iii. Por “práctica colusoria” se entiende todo arreglo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito ilícito, como el de influir de forma indebida en el accionar de otra parte.
 - iv. Por “práctica coercitiva” se entiende el perjuicio o daño o la amenaza de causar perjuicio o daño directa o indirectamente a cualquiera de las partes o a sus bienes para influir de forma indebida en su accionar.



- v. Por “práctica de obstrucción” se entiende:
- (a) la destrucción, falsificación, alteración u ocultamiento deliberado de pruebas materiales referidas a una investigación o el acto de dar falsos testimonios a los investigadores para impedir materialmente que el Banco investigue denuncias de prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas o colusorias, o la amenaza, persecución o intimidación de otra parte para evitar que revele lo que conoce sobre asuntos relacionados con una investigación o lleve a cabo la investigación, o
 - (b) los actos destinados a impedir materialmente que el Banco ejerza sus derechos de inspección y auditoría establecidos en el párrafo 2.2 e, que figura a continuación.
- b. Rechazará toda propuesta de adjudicación si determina que la empresa o persona recomendada para la adjudicación, los miembros de su personal, sus agentes, subconsultores, subcontratistas, prestadores de servicios, proveedores o empleados han participado, directa o indirectamente, en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas para competir por el contrato en cuestión.
- c. Además de utilizar los recursos legales establecidos en el convenio legal pertinente, podrá adoptar otras medidas adecuadas, entre ellas declarar que las adquisiciones están viciadas, si determina en cualquier momento que los representantes del prestatario o de un receptor de una parte de los fondos del préstamo participaron en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas durante el proceso de adquisición, o la selección o ejecución del contrato en cuestión, y que el prestatario no tomó medidas oportunas y adecuadas, satisfactorias para el Banco, para abordar dichas prácticas cuando estas ocurrieron, como informar en tiempo y forma a este último al tomar conocimiento de los hechos.
- d. Podrá sancionar, conforme a lo establecido en sus directrices de lucha contra la corrupción y a sus políticas y procedimientos de sanciones vigentes, a cualquier empresa o persona en forma indefinida o durante un período determinado, lo que incluye declarar a dicha empresa o persona inelegibles públicamente para: (i) obtener la adjudicación o recibir cualquier beneficio, ya sea financiero o de otra índole, de un contrato financiado por el Banco¹; (ii) ser

¹ A fin de disipar toda duda al respecto, la inelegibilidad de una parte sancionada en relación con la adjudicación de un contrato implica, entre otras cosas, que la empresa o persona no podrá: (i) presentar



nominada² como subcontratista, consultor, fabricante o proveedor, o prestador de servicios de una firma que de lo contrario sería elegible a la cual se le haya adjudicado un contrato financiado por el Banco, y (iii) recibir los fondos de un préstamo del Banco o participar más activamente en la preparación o la ejecución de cualquier proyecto financiado por el Banco.

- e. Exigirá que en los documentos de solicitud de ofertas/propuestas y en los contratos financiados con préstamos del Banco se incluya una cláusula en la que se exija que los licitantes (postulantes /proponentes), consultores, contratistas y proveedores, así como sus respectivos subcontratistas, subconsultores, prestadores de servicios, proveedores, agentes y personal, permitan al Banco inspeccionar³ todas las cuentas, registros y otros documentos referidos a la presentación de ofertas y la ejecución de contratos, y someterlos a la auditoría de profesionales nombrados por este.

una solicitud de precalificación, expresar interés en una consultoría, y participar en una licitación, ya sea directamente o en calidad de subcontratista nominado, consultor nominado, fabricante o proveedor nominado, o prestador de servicios nominado, con respecto a dicho contrato, ni (ii) firmar una enmienda mediante la cual se introduzca una modificación sustancial en cualquier contrato existente.

² Un subcontratista nominado, consultor nominado, fabricante o proveedor nominado, o prestador de servicios nominado (se utilizan diferentes nombres según el Documento de Licitación del que se trate) es aquel que: (i) ha sido incluido por el licitante en su solicitud de precalificación u oferta por aportar experiencia y conocimientos técnicos específicos y esenciales que le permiten al licitante cumplir con los requisitos de calificación para la oferta particular; o (ii) ha sido designado por el Prestatario.

³ Las inspecciones que se llevan a cabo en este contexto suelen ser de carácter investigativo (es decir, forense). Consisten en actividades de constatación realizadas por el Banco o por personas nombradas por este para abordar asuntos específicos relativos a las investigaciones/auditorías, como determinar la veracidad de una denuncia de fraude y corrupción a través de los mecanismos adecuados. Dicha actividad incluye, entre otras cosas, acceder a la información y los registros financieros de una empresa o persona, examinarlos y hacer las copias que corresponda; acceder a cualquier otro tipo de documentos, datos o información (ya sea en formato impreso o electrónico) que se considere pertinente para la investigación/auditoría, examinarlos y hacer las copias que corresponda; entrevistar al personal y otras personas; realizar inspecciones físicas y visitas al emplazamiento, y someter la información a la verificación de terceros.