**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**Contratación: Proveedor de Servicios Financieros (PSF)**

 Ubicación: Honduras

 ANTECEDENTES

 La población con necesidades de protección en Honduras enfrenta muchos retos para lograr establecerse en sus sitios de reubicación o reasentamiento. Una de las necesidades más fuertes a las que se enfrentan, tanto los desplazados internos como las Personas con Necesidad de Protección Internacional (PNPI) y la población retornada con necesidades de protección, es el acceso a medios de vida que garanticen el bienestar, la autosuficiencia e incrementen su resiliencia en la zona y país de destino o de residencia (comunidades de riesgo).

El Consejo Noruego para Refugiados (NRC) brinda asistencia a través de transferencias monetarias (especialmente efectivo) a personas desplazadas y con necesidades de protección, los flujos de atención pueden ser variables y ascender en el momento de una crisis, emergencia o desastre.

 Es por esto que NRC se encuentra en proceso de contratar un PSF para proveer los servicios financieros con cobertura, capacidad, experiencia y eficacia para realizar transferencias monetarias en el marco de asistencia en efectivo multipropósito, a lo largo de 12 meses (preliminarmente) a aproximadamente 3,500-4,000 beneficiarios en todo el territorio de Honduras.

  **OBJETIVOS Y ALCANCE DEL TRABAJO**

 **Objetivos**

Contratar un proveedor de servicios financieros que por un periodo de 12 meses realice la entrega aproximadamente de veinticinco a cuarenta millones de lempiras (L 25,000,000.00 a L 40,000,000.00) en concepto de transferencias monetarias en el marco de la asistencia en efectivo multipropósito a 3,500-4,000 beneficiarios en zonas urbanas y rurales de todo el territorio de Honduras.

**Alcance del Trabajo**

En coordinación con la Unidad de Cash & Markets de NRC, el PSF realizará las gestiones internas necesarias para cumplir con las dispersiones de transferencias monetarias con los mecanismos y frecuencia definida y acordada con NRC. Los servicios son requeridos para cubrir todo el territorio de Honduras. La frecuencia individual de las transferencias dependerá del perfil de las personas beneficiarias, en algunos casos serán transferencias únicas, mientras que en otros casos serán recurrentes a lo largo de varios meses (hasta 2 transferencias mensuales por beneficiario).

**DISPOSICIONES INSTITUCIONALES Y ORGANIZACIONALES**

El NRC poseerá los derechos de propiedad intelectual de toda la información sensible proporcionada al PSF en virtud del contrato. Por lo tanto, el o los PSF deben asegurarse de proveer garantía de confidencialidad al NRC.

**Deberes del Proveedor de Servicios Financieros**

*Algunas responsabilidades generales del PSF serán:*

Realizar las dispersiones de transferencias monetarias de acuerdo a las solicitudes del NRC. Estas transferencias podrán realizarse mediante diferentes mecanismos y modalidades, previamente definidas y acordadas entre NRC y el PSF.

Presentar los reportes mensuales necesarios con información de los ‘’cash-out'’ o retiros debidamente sellados y firmados.

Brindar soporte técnico (tanto a NRC como a sus beneficiarios) de forma expedita, eficaz y eficientemente.

Los reportes deben presentarse en formato Portable Document Format (PDF) en castellano.

Todo lo que se envíe al NRC debe ser trabajo original del PSF. Cualquier plagio en cualquier forma, o cualquier otra violación de los derechos de propiedad intelectual, automáticamente descalificará al licitador de recibir cualquier pago adicional conforme al contrato suscrito por el NRC, y el NRC procurará recuperar los pagos ya realizados.

 El PSF seguirá la guía de [Investigación Ética con Niños](https://childethics.com/ethical-guidance/) con respecto a la participación ética de los niños. Además, se informará plenamente a todos los participantes de estudios u otra interacción sobre la naturaleza y propósito de la interacción y su participación solicitada. Se debe obtener el consentimiento informado para cualquier fotografía, grabación de audio o vídeo, etc., de conformidad con la política de consentimiento del NRC.

**Deberes del NRC**

El NRC proveerá en tiempo y forma la información necesaria para llevar a cabo las transferencias, además notificará de los casos que requieran soporte técnico de forma inmediata. NRC cumplirá sin excepción las condiciones acordadas en el contrato de servicios, como ejecución de pagos al proveedor, etc.

 **CALENDARIO DE EJECUCION Y ESTIMACION DE INSUMOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | FECHA  | HORA\*  |
| Fecha de Publicación  |  10/10/2021 |    |
| Plazo para la realización de preguntas y aclaraciones a Consejo Noruego para Refugiados  |   14/10/2021 | 17:00 horas  |
| Última fecha para las aclaraciones emitidas por Consejo Noruego para Refugiados  |   18/10/2021 | 16:00 horas  |
| Fecha límite de recepción de ofertas  |   22/10/2021 | 16:00 horas  |
| Fecha de revisión de las propuestas recibidas  |   22/10/2021 |    |
| Fecha de comunicación final a los oferentes  |   27/10/2021 |    |
| Fecha estimada de firma de contrato   |   29/10/2021 |   |

 CUALIFICACIONES DE LA PERSONA / EMPRESA

***Requerimientos***

Las ofertas serán evaluadas según estos criterios:

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIOS FINANCIEROS PRESTADOS Y COBERTURA** | **Valor porcentual por ítem** |
| **¿Qué servicios de transferencia de efectivo ofrecen? (tarjetas de débito, remesas, transferencias móviles, etc. Enliste todos los disponibles)** | **4.375%** |
| **¿Cómo funciona el servicio?** | **4.375%** |
| **¿Es posible tener varios usuarios para la misma cuenta?** | **4.375%** |
| **¿Qué áreas geográficas cubren estos servicios que enlistó anteriormente?** | **4.375%** |
| **¿Cuántos agentes, puntos de venta o sucursales tiene y dónde están ubicados?** | **4.375%** |
| **¿Tienen sus agentes alguna formación/educación formal?** | **4.375%** |
| **¿A qué tipo y a cuántos clientes llegan estos servicios?** | **4.375%** |
| **Mecanismos de reporte, comunicación, plataformas de seguimiento** | **4.375%** |
|  | **% TOTAL DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORÍA: 35%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **COSTOS** | **Valor porcentual por ítem** |
| **¿Cuáles son los costos asociados con los servicios de transferencia de efectivo (costos fijos, tarifas de transacción, otras tarifas, seguros, etc.)?**  | 3.125% |
| **¿Serían diferentes estos costos si estos servicios se ofrecieran en áreas remotas o con problemas de seguridad?**  | 3.125% |
| **¿Qué ahorro de costes por transacción ofrece para sumas mayores o un mayor número de destinatarios de pago?**  | 3.125% |
| **¿Cuánto es el costo por tarjeta o medio de pago ofertado?**  | 3.125% |
| **¿Cuánto es el costo por transferencia, desde su plataforma de pago hacia el beneficiario?**  | 3.125% |
| **¿Cuántos retiros gratuitos por tarjeta/cuenta?**  | 3.125% |
| **¿Cuál es el costo una vez superado los retiros gratuitos?**  | 3.125% |
| **¿Ha realizado análisis de riesgos financieros para experiencias similares?** | 3.125% |
|  | **% TOTAL DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORÍA: 25%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **EXPERIENCIA Y CAPACIDAD** | **Valor porcentual por ítem** |
| **¿Ha trabajado alguna vez en asociación con actores humanitarios o con el gobierno para ofrecer servicios de transferencia de efectivo a poblaciones afectadas o vulnerables? En caso afirmativo, describa su experiencia. (con quién, llegando a cuántos beneficiarios en qué período de tiempo, importes transferidos, volumen total de transacciones, etc.)**  | 2.5% |
| **¿Cuál es su capacidad para ampliar los servicios de transferencia de efectivo a 4,000-6,000 en Honduras en un plazo de mínimo de 12 meses, primera transferencia al primer grupo de familias después de un mes desde el inicio del convenio?**  | 2.5% |
| **¿Tiene suficiente liquidez para entregar dinero en efectivo a 4,000-6,000 beneficiarios dentro del plazo establecido mencionado anteriormente?**  | 2.5% |
| **¿Qué factores podrían afectar a su liquidez y cómo podría superar el problema?**  | 2.5% |
| **¿Se necesitaría algún tipo de apoyo (financiero, recursos humanos, hardware, etc.) para conseguirlo? Si es así, ¿qué tipo de apoyo?**  | 2.5% |
| **¿Cuál es su capacidad para proporcionar apoyo técnico (línea directa, personal, etc.)?**  | 2.5% |
| **¿Qué documentos (carnés de identidad) y habilidades (alfabetización, familiaridad con la tecnología) se necesitan de los clientes para permitir el desembolso de efectivo?**  | 2.5% |
| **En caso de que se necesitara la identificación del beneficiario, pero el beneficiario no la posea, ¿cuál sería la solución?**  | 2.5% |
|  | **% TOTAL DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORÍA: 20%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **REQUISITOS LEGALES Y SEGURIDAD** | **Valor porcentual por ítem** |
| **¿Cuál es su situación legal financiera?**  | 2.00% |
| **¿Cuáles son las leyes nacionales y las políticas gubernamentales que regulan los servicios de transferencia de efectivo para su empresa?**  | 2.00% |
| **¿Cuáles son las leyes de protección de datos y las políticas gubernamentales a las que se atiene su empresa? ¿Cómo se garantiza, en la práctica, la protección de los datos?**  | 4.00% |
| **¿Qué medidas de seguridad podría establecer para garantizar la seguridad de los clientes en zonas remotas?**  | 3.00% |
| **Medidas de seguridad adoptadas por la entidad para garantizar la seguridad del sistema y trazabilidad de las operaciones realizadas.**  | 3.00% |
| **¿Qué tipo identificación exige para poder entregar el efectivo a personas migrantes?**  | 3.00% |
| **¿Qué alternativa de transferencia de efectivo ofrece, para personas irregulares en el País, es decir sin ningún tipo de identificación?**  | 3.00% |
|  | **% TOTAL DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORÍA: 20%** |

 **DURACIÓN**

El contrato tendrá una duración inicial de doce (12) meses. Finalizado este período se evaluará la calidad de los servicios prestados para firmar una extensión del contrato.

 **FORMA DE PAGO**

A definirse con el PSF según el o los mecanismos seleccionados.

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

 La participación en la licitación está abierta de la misma manera a cualquier persona natural o jurídica, Sin embargo, para cumplir con la reglamentación de algunos donantes del Consejo Noruego para Refugiados, los participantes deben indicar claramente la nacionalidad de la compañía, así como el origen y nacionalidad de los servicios propuestos.

La persona (natural o jurídica) deberá presentar a Consejo Noruego para Refugiados:

    Copia RTN

* Certificado de registro Cámara de Comercio
* Registro de estar al día en el pago de las cuotas al sistema de seguridad social.
* Certificado de antecedentes Judiciales para quien presenta la oferta.
* Propuesta técnica y financiera (Ver apartado B- Especificaciones técnicas y comerciales).
* Anexo 1: Lista de preguntas para el Proveedor Financiero en formato PDF, firmado por quien presenta la oferta.
* Anexo 2: Declaración de normas éticas para todos los contratistas de suministros, servicios y obras
* Anexo 3: Declaración de conformidad y compromiso a respetar el código de ética de Consejo Noruego para Refugiados
* Al menos tres (3) certificaciones de experiencia relevante.

**Presentar su aplicación al correo electrónico hn.logistics****@nrc.no****antes del 22 de octubre de 2021  a las 4:00 pm hora de Honduras con el asunto Licitación ITBHON0005\_** Prestación de Servicios Financieros para la Distribución de Transferencias Monetarias Multipropósito

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