Hoja de ruta para la selección y contratación de proveedores de servicios

|  |
| --- |
| **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN** |
|  |
| 1. **Diseño del programa**
 | 1. **Comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios**
 | 1. **Contratación de proveedores de servicios**
 | 1. **Registro e identificación**
 | 1. **Distribución y conversión a efectivo**
 |
| .1 Desarrollo del plan operativo de PTE .2 Coordinación interna.3 Coordinación con otros actores  | .1 Desarrollo de un plan de comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios .2 Fortalecimiento de la capacidad del personal .3 Selección de los canales y las herramientas de comunicación .4 Desarrollo de mensajes para la audiencia diana.5 Desarrollo de un mecanismo de retroalimentación y respuesta a quejas .6 Revisión y aprendizaje | .1 Búsqueda de posibles proveedores de servicios.2 Proceso de licitación y selección del proveedor de servicios.3 Contrato y definición del modo de trabajo.4 Gestión y protección de datos de los beneficiarios  | .1 Planificación y preparación del registro.2 Identificación y autentificación  | .1 Formación y comunicación.2 Planificación e implementación de las distribuciones .3 Planificación de la conversión a efectivo.4 Implementación de la conversión a efectivo |

## INTRODUCCIÓN

Esta hoja de ruta guía a través del proceso de selección y contratación de socios apropiados. La alianza establecida con asociados en la implementación y con los proveedores de servicios que tienen la responsabilidad de la distribución de dinero en efectivo a los beneficiarios es muy importante para el éxito de los PTE.

La hoja de ruta también ofrece sugerencias sobre qué herramientas de Ia Caja de Herramientas para PTE en emergencias son más útiles para esta etapa y sub-etapas. Las herramientas tendrán que ser adaptadas a las necesidades y al contexto.

Siempre se debe tratar de cumplir con los estándares mínimos que figuran en esta etapa, ya que esto contribuirá a la calidad de su intervención con PTE.

Es probable que se tenga que avanzar y retroceder entre las diferentes sub-etapas a la hora de guiar la toma de decisiones, ya que las informaciones y los procesos se completan y alimentan con cada una de las sub-etapas.

Cuando se necesita una orientación más detallada sobre la selección y contratación de los socios adecuados, se pueden consultar los documentos de referencia sugeridos al final de esta hoja de ruta.

## ESTÁNDARES MÍNIMOS

* Finanzas y logística deben participar en la selección y contratación de los posibles proveedores de servicios
* Los criterios de selección deben ser incluidos en los Términos de Referencia (TdR) en el proceso de licitación
* Hay que asegurarse de que los contratos con los proveedores de servicios cumplan con los términos y condiciones generales de contratación

## SUB-ETAPAS Y HERRAMIENTAS

**Identificación y pre-selección de posibles proveedores de servicios**

Se debe considerar cuidadosamente la capacidad de los posibles proveedores de servicios para hacer frente a las transferencias de efectivo en situaciones de emergencia y los riesgos de trabajar con ellos. Puede haber sólo unos pocos proveedores de servicios viables entre los que elegir. Considere lo siguiente para ayudar a reducir su elenco de posibles proveedores:

* cómo satisfacen las necesidades de la organización y de los beneficiarios previstos,
* su cobertura geográfica,
* las comisiones que cobran, y
* la calidad del servicio que ofrecen.

Las herramientas de la sub-etapa pueden ayudarle a entender qué debe solicitar a proveedores de servicios, para que puedan ser incluidos en el proceso de selección.

**Proceso de licitación y selección de proveedores de servicios**

Los próximos pasos dependerán de los protocolos de compra de la organización. Normalmente, la adquisición implica un proceso formal de licitación realizado por el departamento de logística. Como los posibles proveedores de servicios habrán sido identificados, pre-seleccionados y estudiados en detalle, muy probablemente, sólo se llevará a cabo un proceso de licitación restringida a aquellos que pasaron la pre-selección inicial. Si sólo hay una opción viable, es probable que no se realice licitación.

Los Términos de Referencia (TdR) elaborados para el proceso de licitación deben incluir el propósito del servicio solicitado; las tareas o servicios que se deben llevar a cabo y los entregables, los estándares de calidad y el apoyo proporcionado por la organización contratante. El contenido de la propuesta técnica y los criterios de evaluación deben ser descritos en los anexos. En las herramientas de las sub-etapas, se encuentra una plantilla de TdR.

La evaluación de las propuestas debe basarse en los criterios compartidos con los participantes del concurso en los términos de referencia, e involucrar a finanzas y al personal de técnicas de la Información (infórmatica) en el proceso para que tengan en cuenta todos los criterios:

* costes,
* velocidad,
* la flexibilidad del proveedor de servicios para satisfacer las necesidades del proyecto,
* la facilidad de comunicación y coordinación con ellos,
* la capacidad para proporcionar apoyo técnico y
* cualquier problema o peligro identificado en la fase de investigación.

### Contrato y definición de las formas de trabajo

Hay diferentes formas de asociarse legalmente con un proveedor de servicios. Lo más probable es que tendrá una plantilla de contrato, que puede ser adaptado con unos pocos ajustes menores. Dependiendo de la relación con el proveedor de servicios y la naturaleza del programa, es posible que prefiera utilizar una simple carta de acuerdo. En la mayoría de los casos, sin embargo, el proveedor de servicios, sobre todo si se trata de un banco o una empresa de telefonía móvil, tendrá una plantilla de contrato de servicio estándar. En este caso, asegúrese de que las cuestiones organizativas y programáticas pertinentes se están abordando. En las herramientas de las sub-etapas se encuentra un modelo de contrato de servicios, así como las listas de los términos y condiciones generales de todos los contratos de servicios y los requisitos mínimos de contrato para un proveedor de servicio de transferencia electrónica.

### Gestión y protección de datos del beneficiario

La gestión y protección de los datos del beneficiario es particularmente importante en las transferencias de dinero que implican un proveedor de servicios financieros. Se deben poner en marcha múltiples niveles de control alrededor de la recopilación, el uso, la divulgación y el almacenamiento de la información personal de los beneficiarios con el fin de abordar los riesgos relacionados con la privacidad, así como el fraude y los riesgos relacionados con el abuso. Los medios elegidos para la gestión y seguridad de los datos se verán influido por factores como:

* la legislación local,
* el tamaño del programa,
* los conocimientos técnicos y los recursos disponibles, y
* los requisitos de los proveedores de servicios.

En las herramientas de las sub-etapas, se encuentran una serie de principios para la protección de datos y sugerencias sobre clausulas modelo de protección de datos.

|  |
| --- |
| DOCUMENTOS DE REFERENCIA USAID and NetHope Payment Innovations. e-Payment Toolkit. <http://solutionscenter.nethope.org/programs/c2e-toolkit>Working With Banks: A field guide to negotiating with banks in cash transfer programming (2011) CaLP <http://www.cashlearning.org/resources/library/34-working-with-banks-a-field-guide-to-negotiating-with-banks-in-cash-transfer-programming-screen-version>E-transfers in emergencies: implementation support guidelines" 2013 CaLP <http://www.cashlearning.org/resources/library/390-e-transfers-in-emergencies-implementation-support-guideline> |