



TÉRMINOS DE REFERENCIA

PROYECTO: Ventanilla Única Ecuador “VenUnida”
LOCALIZACIÓN: Quito
PERIODO DE CONTRATO: Del 25 de septiembre al 28 de octubre de 2024
TEMA DE CONSULTORÍA: Construcción de contenidos de Módulo 3: Información y Acceso a Servicios para Todos los Ciudadanos
POBLACIÓN OBJETIVO: Funcionarios públicos
PARTIDA: Desarrollo de curso auto guiado sobre atención al cliente con enfoque de derechos y movilidad humana, para al menos 60 funcionarios públicos
CÓDIGO: 22A324

1. ANTECEDENTES

Fundación ESQUEL es una organización privada y sin fines de lucro constituida hace 34 años que contribuye al desarrollo humano sustentable del Ecuador, al mejoramiento de la calidad de vida de los más vulnerables y a la construcción de una sociedad democrática, responsable y solidaria. Nuestro propósito es ser un medio útil para la gente, para que descubra y desarrolle sus capacidades, mejore sus condiciones de vida, las de sus familias y comunidades. Impulsamos, alentamos y creamos nuevas formas de participación que favorezcan el buen gobierno, el diálogo y la búsqueda de acuerdos. Somos una organización que no tiene vínculos con ningún grupo político, religioso o empresarial.

En la actual coyuntura de la crisis migratoria internacional generada por múltiples factores de orden político, socioeconómico y ambiental, entre otros, el Ecuador ha pasado de ser un país emisor de migrantes, a ser un país con una quintuple condición migratoria, pues es al mismo tiempo emisor, receptor, de tránsito, de retorno y de migración interna. Esta condición ha producido muchos problemas en el ámbito nacional que obligaron a dar una pronta respuesta desde la política pública que, por primera vez en la constitución del 2008, permitieron la adopción de varios principios a favor del derecho a la libre movilidad y la ciudadanía universal. Varios de sus artículos garantizan la igualdad de derechos para ecuatorianos y extranjeros, la no criminalización de las personas migrantes, la libertad de tránsito y movilidad, así como mecanismos para regularizar su estatus migratorio. Esto sin duda ha generado mejores condiciones de vida para la población migrante que ha decidido quedarse en nuestro país.

A fines de la década del 2010 se manifiesta un incremento en los flujos migratorios hacia Ecuador, sobre todo de ciudadanos venezolanos que transitan hacia Perú o Chile como destinos preferentes, pero muchos de ellos, al encontrar condiciones favorables, empleo digno y acceso a servicios públicos, han decidido quedarse en el país. A partir de 2012 la diáspora de personas venezolanas se incrementa y llega a su pico máximo en 2019 en que, según datos de cancillería, se registran hasta 7.000 ingresos en un solo día. Según datos del 2023 publicados en la plataforma R4V, aproximadamente medio millón de venezolanos viven en Ecuador, de los cuales el 73% se encuentra en situación de irregularidad. A ello se suma la llegada de ciudadanos de otras nacionalidades como colombianos, haitianos, cubanos,



senegaleses y otros, que han decidido quedarse en Ecuador o han utilizado el territorio como parte de la ruta hacia los Estados Unidos.

Por otro lado, es importante manifestar que la inusual situación ha causado diversas corrientes de reacción por parte de la población ecuatoriana, que ha tenido que adaptarse a las nuevas condiciones de convivencia poblacional que implica esta coyuntura. La gran mayoría ha reaccionado de manera positiva a la llegada de los flujos de ciudadanos venezolanos, tomándolo como una oportunidad de compartir e intercambiar nuevas vivencias, costumbres y tradiciones; la música y la comida entre ellas. Sin embargo, existen ciertas manifestaciones de rechazo y xenofobia en ciertos grupos y poblaciones que se han convertido en expulsores de migrantes desde sus entornos, sobre todo debido a falta de conocimiento y mala información.

En este contexto, Fundación ESQUEL ha suscrito convenio con USAID con para la implementación del proyecto **Ventanilla Única Ecuador (VenUnida)** con el objetivo general de mejorar la activación socioeconómica y la integración de la población migrante venezolana y colombiana en el Ecuador y la población de acogida, a través del acceso a información y servicios y la concientización sobre la importancia de la convivencia pacífica.

A estos efectos, se propone específicamente desarrollar en primer lugar un modelo de ventanilla única virtual y física para facilitar el acceso a la información y a los servicios. La visión de este modelo es trazar una ruta hacia la activación e integración socioeconómica, lo que requiere el desarrollo de un chatbot y un servicio de call center para el acceso a la información e identificación de demandas de servicios.

En segundo lugar, la ventanilla brindará acceso a servicios directos e indirectos que promuevan la activación socioeconómica y la integración de los migrantes venezolanos y colombianos en Ecuador y la población de acogida. Estos diversos servicios incluyen información y enrutamiento de información, salud mental, desarrollo de capacidades, obtención de recursos financieros y asesoramiento legal.

En tercer lugar, se sensibilizará a la ciudadanía sobre la situación de movilidad humana de la población venezolana y colombiana a través de una estrategia de Educomunicación que socialice e informe las acciones del proyecto para contribuir a la integración y el bienestar de los migrantes en la comunidad de acogida.

El modelo de ventanilla única será posible mediante la coordinación interinstitucional de los sectores público, privado, social, académico y de cooperación internacional, así como la comunicación y socialización de sus propósitos.

En tal sentido, el modelo del programa incluye el diseño, desarrollo e implementación de un **curso auto guiado sobre atención al cliente con enfoque de movilidad humana**, dirigido a funcionarios técnicos de las áreas de atención al cliente de las instituciones públicas aliadas al programa.

Para el cumplimiento de lo propuesto, Fundación Esquel requiere contratar los servicios de “un/a Tutor/a” para el desarrollo de contenidos del **Módulo 3: “Información y acceso a servicios para todos los ciudadanos”** que permita incorporar los enfoques de movilidad humana en el proceso formativo. Este módulo, dirigido a funcionarios públicos hasta el rango de directores, se enfocará en los servicios públicos disponibles para personas en



situación de movilidad humana, poblaciones de acogida y ecuatorianos retornados. Los participantes aprenderán sobre los servicios públicos a los las personas de la población objetivo tienen derecho, los protocolos, requisitos, procedimientos y criterios para acceder a ellos. Se abordarán buenas prácticas, herramientas y recursos para facilitar un acceso equitativo y promover una atención inclusiva y efectiva a toda la población.

2. OBJETIVO

La consultoría tiene como objetivo la prestación de servicios profesionales para la creación de contenidos pedagógicos de un módulo formativo virtual a saber; *Módulo 3: “Información y acceso a servicios para todos los ciudadanos”* dentro del proceso formativo en atención al cliente. Estos módulos se enfocan en derechos y movilidad humana y están dirigidos a los funcionarios y funcionarias de las instituciones aliadas al proyecto en las zonas de intervención priorizadas.

3. PERFIL PROFESIONAL

Para el logro de los resultados, se requiere una persona que cuente con las siguientes características:

- Profesional en ciencias sociales y/o políticas con al menos 3 años de experiencia en áreas como: derechos humanos, movilidad humana, género, gestión pública u otros temas relacionados.
- Experiencia en la docencia académica universitaria, programas de educación continua o fortalecimiento con organizaciones de la sociedad civil o instituciones públicas.
- Conocimiento en legislación migratoria y derechos humanos, con capacidad didáctica para contextualizar y aplicar estos conocimientos en el desarrollo de contenidos formativos.
- Conocimiento detallado de los servicios públicos que ofrecen los GADs municipales, provinciales y parroquiales, disponibles para todas las personas, en especial para personas en situación de movilidad humana.
- Experiencia en asistencia social o gestión de servicios comunitarios.
- Habilidad para explicar procedimientos de acceso y criterios de elegibilidad de manera clara en modalidad virtual.
- Experiencia en la producción de contenidos teóricos y prácticos y desarrollo de módulos con enfoque pedagógico y andragógico para generar aprendizajes significativos, específicamente en el contexto migratorio y legislativo
- Experiencia en el desarrollo de contenido didáctico, especialmente para procesos de aprendizaje virtual y auto guiado.
- Experiencia en la aplicación de casos prácticos relacionados a la temática del proceso formativo.
- Preferiblemente, conocimiento en manejo de grupos, trabajo con organizaciones sociales e instituciones públicas de diferentes niveles y ámbitos en el Ecuador.
- Deseable conocimiento y manejo de plataformas Moodle.

Habilidades específicas:

- Habilidades de enseñanza-aprendizaje y de facilitación para el desarrollo de contenidos audiovisuales.
- Capacidad para sintetizar y explicar claramente los contenidos, asegurando que



sean comprensibles y accesibles para todas las personas participantes.

- Manejo de enfoques sociales, políticos y de género.
- Habilidades para utilizar herramientas didácticas informáticas.
- Habilidades comunicacionales.
- Habilidad de redacción, edición y corrección de estilo.
- Iniciativa y responsabilidad para el trabajo.

4. RESPONSABILIDADES

Las actividades que se deben llevar a cabo para la ejecución de la presente consultoría que se enmarcan en el proyecto “Proyecto Ventanilla Única Ecuador (VenUnida)”, sin perjuicio de aquellas que, de acuerdo al avance del trabajo, resulten necesarias para el logro de los objetivos, son las siguientes:

- Mantenimiento y participación en las reuniones convocadas por los equipos de Esquel para planificación de actividades, coordinación y enfoque para la elaboración de contenidos del proceso formativo.
- Elaboración de los contenidos propuestos en la estructura del módulo, en los que se indicará los temas y los objetivos de aprendizaje, y se deberá ajustarlos de acuerdo con la retroalimentación, observaciones y recomendaciones provistas por los técnicos de Esquel. De ser necesario, en cambios sustanciales, Fundación Esquel proveerá parámetros, estándares y formatos para este propósito.
- Entre los contenidos requeridos para el montaje del proceso formativo, están:
 - a. Material audiovisual de autoría del/la consultor/a.
 - b. Actividad práctica.
 - c. Rúbricas para la coevaluación entre participantes.
 - d. Cuestionario de evaluación diagnóstica.
 - e. Material complementario que contribuya a fortalecer los contenidos del módulo.
- Cumplir a tiempo con las entregas de contenidos con los cronogramas establecidos de entrega y según los ajustes de insumos pedagógicos.

Las actividades realizadas se reportan al área de Gestión de Aprendizaje y Calidad, y a la Coordinación del Proyecto VenUnida, responsable de la supervisión directa de la consultoría.

5. PRODUCTOS A ENTREGAR

En términos metodológicos, el desarrollo de la presente consultoría contempla la construcción de contenidos para el *Módulo 3: “Información y acceso a servicios para todos los ciudadanos”* dentro del proceso formativo en atención al cliente (que estarán disponibles en la plataforma Moodle de aprendizaje de Fundación Esquel). En ese marco, los productos a desarrollar son:

5.1. Construcción de contenidos

- Video Introductorio:** Un video introductorio de máximo 3 minutos.
- Perfil del Tutor/a:** Un documento con el perfil y una foto del tutor/a.



- iii. **Videos Tutoriales:** Videos tutoriales por cada tema propuesto en la estructura de cada módulo, con una extensión máxima de 15 minutos por video.
- iv. **Material Complementario:** Listado de lecturas y documentos de texto, audiovisuales, fotografías y otros que se consideren importantes para ser incluidos como ayudas didácticas en el módulo.
- v. **Cuestionario de diagnóstico:** Un cuestionario de diagnóstico, a aplicarse al inicio y final del módulo, con diez preguntas que permitan evaluar los contenidos compartidos.
- vi. **Actividades práctica:** Una consigna de actividad práctica relacionada al contenido del módulo.
- vii. **Rúbrica de evaluación:** Un documento de rúbrica de evaluación para aplicar la coevaluación entre participantes.

5.2 Informe final de la consultoría que reporte el proceso desarrollado con los respaldos y verificadores respectivos.

6. DURACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación comprenderá un período entre el 25 de septiembre al 28 de octubre de 2024, contado a partir de acciones directas y puntuales en el transcurso de este período:

- Del 25 de septiembre al 20 de octubre del 2024 se llevará a cabo las siguientes actividades, según el cronograma propuesto en la reunión de enfoque:
 - a. Reunión de enfoque inicial.
 - b. Construcción de los contenidos necesarios para el desarrollo del módulo.
 - c. Ajustes de los contenidos necesarios para el desarrollo del módulo.
 - d. Revisión por parte del Área de Gestión de Aprendizajes y Calidad de Esquel.
- Al 28 de octubre del 2024 se entregará el informe final con los respaldos y verificadores respectivos.

7. COSTOS Y FORMAS DE PAGO

El monto total a pagarse es de **US \$1.200,00 más IVA** que comprende la construcción de contenidos para el Módulo 3 del proceso formativo tomando como base el repositorio institucional correspondiente al proceso formativo en cuestión.

8. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en dos desembolsos: un primer pago del 40% contra entrega y aprobación del producto 5.1 y, un segundo pago del 60% contra entrega de los productos 5.2 con las respectivas facturas y una vez aprobado el informe final.



9. POSTULACIÓN

Para postular, las personas naturales interesadas deberán enviar, a las direcciones de correo electrónico: pbetancourt@esquel.org.ec y idelatorre@esquel.org.ec con el asunto: **P33C8_ Módulo 3 Información y acceso a servicios para todos los ciudadanos**, hasta las 23h59 del día domingo 22 de septiembre del 2024, los siguientes documentos:

- **Propuestas de estructura para el módulo 3 del proceso formativo** desarrolladas a partir del **formato adjunto** en la presente convocatoria. Para elaborar ambas propuestas de estructura, el o la postulante deberá leer detenidamente y utilizar como base el documento de **diseño general del proceso formativo**, el cual también se comparte en la presente convocatoria.
- **Hoja de vida actualizada, de máximo dos hojas de extensión**, en la que consten los datos del postulante tal como: lugar de residencia, provincia, cantón, dirección domiciliaria, números telefónicos celular y fijo, dirección electrónica, así como los conocimientos y experiencia relevante.
- Fotocopia de **cédula de identidad, papeleta de votación y RUC actualizado** y con al menos 3 años de actividad económica acorde al objeto de contratación; y, certificados de experiencia en lo público y/o privado verificables (mínimo 3).

Adicionalmente, la persona asignada deberá **tomar en cuenta que, en caso de ser seleccionado/a, para la contratación** deberá entregar los documentos indicados en el numeral 11 del presente documento.

10. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Sobre la base de los Términos de Referencia (TdR) las propuestas recibidas se evaluarán bajo los criterios y calificaciones asignadas como sigue:

CRITERIO	PONDERACIÓN
Propuesta técnica (estructura del módulo)	40%
Trabajos anteriores con ESQUEL	10%
Perfil profesional del o la postulante	25%
Experiencias similares	25%

Criterio de desempate:

- En caso de empate prevalecerá quien tenga la mayor experiencia específica.
- En caso de persistir se tendrá en cuenta quien tenga la mayor experiencia general.

11. REQUISITOS EN CASO DE SER SELECCIONADOS/AS

PERSONAS NATURALES
Datos generales y domicilio del postulante
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre o Razón Social
<ul style="list-style-type: none"> • Cédula y papeleta de votación, o pasaporte en el caso de extranjeros
<ul style="list-style-type: none"> • Provincia
<ul style="list-style-type: none"> • Cantón
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección
<ul style="list-style-type: none"> • Correo/s electrónico/s
<ul style="list-style-type: none"> • Números telefónicos celular y fijo
<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida actualizada
Situación financiera
<ul style="list-style-type: none"> • Certificado bancario de la cuenta acreditada
Actividad Económica
<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de RUC actualizado y con al menos 3 años de actividad económica acorde al objeto de la contratación
Experiencia en el campo
<ul style="list-style-type: none"> • Certificados de experiencia tanto público y/o privado verificables