



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

ANEXO 1 - TÉRMINOS DE REFERENCIA

PROCESO DE COACHING Y LIDERAZGO

Proceso de Coaching y Liderazgo para Jefes de Unidades de ACNUR Guatemala

1. NOMBRE DEL SERVICIO:

PROCESO DE COACHING Y LIDERAZGO PARA JEFES DE UNIDADES DE ACNUR GUATEMALA

2. ANTECEDENTES:

La **Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)** tiene el mandato de apoyar a los Estados en su compromiso de brindar protección internacional y buscar soluciones que respondan a las necesidades de la población refugiada, solicitante de asilo y otras personas de interés. El Estado de Guatemala ha venido dando respuestas de protección, tanto a nivel nacional como a nivel regional ya que ha adoptado numerosos compromisos, dentro de los cuales se destacan la Declaración y el Plan de Acción de Brasil de 2014 y la Declaración de Acción San José de 2016 para fortalecer la protección y fomentar soluciones para las personas afectadas, abordando las causas subyacentes mediante la promoción de un entorno estable que garantice la seguridad, el desarrollo económico y la prosperidad.

A partir de 2016, se estableció en Guatemala la Oficina Nacional de ACNUR. En 2019, esta oficina fue elevada al status de Representación. Esto implicó un proceso de scale up de la presencia de ACNUR en el país, la cual actualmente cuenta con 4 Unidades de Terreno y una Oficina de País (en ciudad de Guatemala).

Para responder a las nuevas necesidades de la Oficina de País y las unidades de terreno, se ha contemplado la implementación de un plan de coaching y liderazgo organizacional para la Representación y los Jefes de Unidades de la Oficina de país y los Jefes de Unidades de Terreno.

Con la finalidad de apoyar a ACNUR en el desarrollo de las capacidades requeridas para el fortalecimiento organizacional y su presencia en el país, ACNUR busca contratar los servicios de un consultor o consultora que desarrolle los objetivos que se presentan a continuación.

3. PROPÓSITO Y OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

Objetivo General:

Fortalecer las capacidades de la Representación y Jefes de Unidades y de Unidades de Terreno para implementar la estrategia de ACNUR en el país.



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

Objetivos específicos:

- Comprender claramente la visión de las unidades/oficina con relación a la operación en el país, para que se conviertan en agentes de cambio para el personal bajo su supervisión.
- Mejorar la capacidad para tomar decisiones de forma rápida, utilizando la visión y la estrategia de la operación como base para dichas decisiones.
- Alinear de mejor manera los objetivos y acciones de la organización.
- Brindar un valor duradero.
- Desarrollar una buena relación y confianza entre el consultor y los participantes.
- Asistir a los participantes en su desarrollo profesional, de forma personalizada.
- Utilizar ejemplos actuales, factibles para fundamentar e implementar las destrezas mejoradas.

4. PERFIL DEL CONSULTOR / CONSULTORA

La Calidad en el Equipo Técnico que el proveedor proporciona es de suma importancia ya que es la clave para resolver con eficacia las actividades mencionadas. Además, la relación con el proveedor es estratégica e impacta directamente en el éxito de cualquier proyecto.

Requisitos Específicos

- a) Al menos 20 años de experiencia en el área de programas personalizados de desarrollo de liderazgo
- b) Experiencia previa en la implementación de programas de desarrollo personalizado de liderazgo para ACNUR
- c) Habilidad para implementar programas de desarrollo personalizado de liderazgo en inglés
- d) En respuesta a la situación COVID, habilidad para brindar servicios de coaching en línea
- e) En respuesta a la situación de COVID, habilidad para brindar acceso a comunidades en línea para el desarrollo para mejorar el aprendizaje de los participantes, después de finalizar el curso
- f) Título superior en el campo relacionado al Desarrollo organizacional (Psicología, Asesoría, MBA, etc.)

Comunicación

- Fuertes habilidades de comunicación (de palabra, escritura y de presentación), incluyendo la habilidad de producir reportes escritos de manera clara y concisa, proporcionar entrenamiento a audiencias externas así como mantener efectivas relaciones con socios.



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

Planeación y organización

- Habilidad para establecer prioridades y realizar una adecuada planificación del trabajo, manejando la demanda y trabajar bajo presión de frecuentes y estrechas fechas de entrega de servicios y productos.
- Habilidad para trabajar de manera independiente, con poca supervisión y mantenerse al día con la demanda laboral.
- Disponibilidad de sostener reuniones para evaluar avances, problemáticas y demás a que sea necesario discutir.

Trabajo en equipo

- Excelentes relaciones interpersonales, incluyendo habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo con personas en un ambiente multi-cultural, con sensibilidad y respeto por la diversidad.
- Disposición para trabajar con el Estado.
- Disponibilidad para dar prioridad a la agenda del equipo sobre la personal, compartiendo el crédito por los logros y aceptando responsabilidad conjunta para los retrasos.

Orientación al cliente

- Habilidad para establecer y mantener relaciones productivas.
- Identificar necesidades y encontrar soluciones.
- Monitorear y prever el desarrollo de posibles problemas que afecten al proyecto para mantenerlos informados y reaccionar de manera oportuna.

Otras Competencias clave requeridas:

- Excelentes habilidades de sistematización de información
- Excelentes habilidades de análisis y diseño de estrategias de comunicación
- Excelentes habilidades de planificación y organización
- Excelentes habilidades de comunicación y capacidad de trabajar en equipo

5. PRODUCTOS ESPERADOS

Productos esperados:

Los productos de la consultoría son:

Productos
a) Conversación profunda inicial de una hora sobre los antecedentes y potencial de cada uno de los participantes con la Representante



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

- | |
|---|
| b) Seis sesiones de una hora cada una, con cada uno de los participantes, con la participación de la Representante en la reunión de inicio. |
| c) Acceso ilimitado a la comunidad profesional en línea <i>Wholistic Work</i> , con un espacio privado para ACNUR. |
| d) Disponibilidad vía correo electrónico para todos los participantes, durante la duración de la consultoría |

6. COORDINACION Y SUPERVISION DEL CONTRATO

El consultor / consultora informará directamente a la Representante sobre los avances de la consultoría.

8. PLAZO DEL CONTRATO

El servicio brindado deberá tener una duración máxima de **3 (tres) meses** contados a partir de la fecha de inicio.

9. FORMA DE PAGO

El pago de los honorarios se realizará contra previa aprobación de los productos por parte de la Representante de ACNUR en Guatemala.

Dos tipos de modalidad de pago se ofrecen:

1. Primer pago 50%:

Depósito inicial al aceptar la propuesta de la consultoría.

Segundo pago 50%:

Pago final al completarse el proceso de desarrollo profesional, a conformidad de los participantes y la Representante de ACNUR en Guatemala.

2. Una sola factura del 100% pagada dentro de los sesenta días de aprobación del proyecto.

Nota: Todos los productos deben ser revisados y recibidos a satisfacción por ACNUR, para que pueda efectuarse su pago.

10. CONSIDERACIONES

Al enviar una respuesta, el Participante declara y garantiza que:

- Para garantizar la imparcialidad, no deben existir relaciones de parentesco entre el potencial proveedor o cualquier empleado de su compañía involucrado en la preparación de la respuesta, y/o con un empleado de la Institución que participa en la evaluación o la administración de los contratos subsiguientes.



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

- No se ha puesto de acuerdo con otros posibles proveedores o empleados de la Dirección General de Migración, ACNUR y demás instituciones involucradas en la preparación de su respuesta.
- No ha incurrido en un comportamiento no competitivo o efectuado prácticas de otro tipo que se nieguen o puedan negar las oportunidades comerciales legítimas de otros proveedores potenciales.
- Se ha observado y se observan todos los requisitos legales pertinentes y aspectos de otro tipo.
- No ha dado regalos de ninguna índole y por ningún monto a cualquier empleado de la Dirección General de Migración, ACNUR y demás instituciones relacionadas al desarrollo de este diagnóstico.
- No ha tratado y no tratará de influir en las decisiones contractuales fuera del proceso de solicitud de propuestas y presentación de cotizaciones.
- No se ha aceptado o prestado, y no se aceptará ni ofrecerá comisiones secretas o corruptas para conseguir la asignación del contrato en relación a estos términos de referencia.
- No va a presentar una oferta de precios inflados en beneficio de otro participante.

La emisión de este documento y la recepción de información en respuesta a este documento no causarán que ACNUR incurra en ninguna responsabilidad ya sea financiera o de otro tipo u obligación con los potenciales proveedores. La Institución no asume ninguna obligación de devolución o de alguna manera compensar cualquier proveedor de los costos y gastos incurridos en relación con la respuesta a esta solicitud, o cualesquiera otras fases de este proceso, independientemente de si ACNUR suspende, termina o abandona el proceso de adquisición a que se refieren los presentes términos de referencia.