



SECCIÓN II

INFORMACIÓN A LOS PROPONENTES

1. Objeto

La Entidad Contratante emite este documento para la selección del Consultor(a) que prestará los servicios especificados en los términos de referencia adjuntos.

2. Fuente de Recursos

Origen de financiamiento: Cooperación ADA Luxemburgo, COSUDE y CONAMI

3. Proponentes Habilitados

Los proponentes deben ser Personas Naturales.

4. Idioma:

La Propuesta, así como toda la correspondencia intercambiada entre el Consultor(a) y el Contratante, deberá estar escrita en el idioma Español.

5. Procedimiento para la Selección del Consultor(a):

5.1 Nombre del Contratante: Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI)

5.2 Objeto de la selección: Los indicados en los términos de referencia adjuntos.

5.3 Los interesados deben presentar debidamente llenos todos los formularios. Deberán presentar también en ese momento del proceso el Currículo Vitae, debidamente soportado en cuanto a su formación académica pertinente a sus funciones y experiencia profesional.

5.4 El Consultor se seleccionará bajo el método de selección basado en la calificación del proponente y siguiendo los procedimientos descritos en este Pliego de Bases y Condiciones.

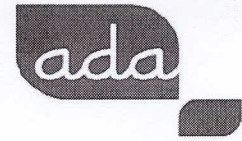
6. Adjudicación del contrato

La adjudicación del contrato se realizará mediante resolución administrativa emitida por la máxima autoridad de la CONAMI, a los dos días hábiles posteriores de recibida la recomendación de las ofertas por el Comité de Evaluación.

7. Confidencialidad

La información relativa a la evaluación de las propuestas y a las recomendaciones sobre la adjudicación no se dará a conocer a los consultores que presentaron las propuestas ni a otras personas que no tengan participación oficial en el proceso, hasta que se haya notificado la adjudicación del contrato a la persona ganadora.

8. Se prevé que la fecha y lugar para iniciar el Consultor (a), el trabajo de campo de los servicios de consultoría, sea al día siguiente de haber firmado el contrato respectivo con la Entidad Contratante.



SECCIÓN III
TÉRMINOS DE REFERENCIA Y ALCANCES DE LOS SERVICIOS
FOMENTO DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LA INDUSTRIA DE MICROFINANZAS EN
NICARAGUA (ADA Luxemburgo-COSUDE- CONAMI)

“Contratación de servicios de consultoría para brindar acompañamiento a las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas en Gestión de Desempeño Social”

I. ANTECEDENTES

1.1 Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI)

La Ley N° 769: “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas” aprobada el nueve de junio del año dos mil once y publicada en la Gaceta Diario Oficial N° 128 del 11 de julio de 2011, tiene por objeto el fomento y la regulación de las actividades de Microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajo ingresos del país, en consecuencia, a fin de dar cumplimiento a su objeto crea a la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), como ente encargado de promover las Microfinanzas.

Por lo anterior, la referida Ley en su artículo 25, crea el fondo especial de promoción a las Microfinanzas denominado "Fondo de Promoción de las Microfinanzas", cuyos recursos serán administrados y contabilizados por la CONAMI en forma separada a su presupuesto operativo. Designando a la CONAMI como la responsable de la ejecución del FOPROMI a través de una unidad especializada encargada de impulsar los programas de promoción y deberá establecer los mecanismos para asegurar el financiamiento del mismo, de conformidad a lo establecido en la presente Ley. Asimismo, será, responsable de asignar los recursos de dicho fondo, transparentar su uso y evaluar su viabilidad financiera.

Con el objetivo de desarrollar en las IFIM reguladas un entorno de fomento del desempeño social para que mejoren las prácticas de las Microfinanzas dirigidas al servicio de clientes y permita de esta forma, un equilibrio entre los objetivos sociales y financieros, CONAMI ha suscrito un convenio de cooperación con ADA y COSUDE denominado “Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua”. Entre los componentes de dicho convenio se encuentra el componente Acompañamiento, en el cual se propone dar acompañamiento a instituciones para que puedan seguir el proceso de certificación y mostrar sus resultados en materia de Desempeño Social.

1.2 Agencia Suiza para la Cooperación y el Desarrollo (COSUDE)

COSUDE es la entidad encargada de la cooperación internacional dentro del Departamento Federal de Asuntos Exteriores (DFAE). Con otras oficinas de la Confederación, la COSUDE es responsable de la coordinación general de la cooperación para el desarrollo y de la cooperación con los Países del Este, así como de los programas de ayuda humanitaria suizos.

COSUDE es la responsable de ejecutar la política exterior del Consejo Federal en el ámbito de la ayuda humanitaria, de la cooperación al desarrollo regional y global y de la cooperación



Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua.

con Europa del Este. Ayuda a los países a encarar la pobreza y los problemas de desarrollo, facilitando, por ejemplo, a los grupos desfavorecidos de la población un mejor acceso a la educación y salud, y ayudando a encontrar una solución a los problemas medioambientales.

1.3 Appui au Développement Autonome (ADA)

ADA es una organización no gubernamental aprobada y cofinanciada por la Cooperación al Desarrollo y Acción Humanitaria de Luxemburgo. Sus operaciones consisten en reforzar la autonomía de las Instituciones de Microfinanzas y sus redes. A través del fondo Luxembourg Microfinance and Development Fund, también ayudan a obtener la financiación necesaria para su sostenibilidad.

Las áreas de especialización de ADA son el desarrollo de servicios financieros inclusivos e innovadores, la creación de capacidades y la investigación-acción. ADA mantiene su compromiso para fortalecer y acelerar la inclusión financiera de poblaciones que han sido excluidas del sector bancario tradicional de los países en desarrollo.

II. JUSTIFICACIÓN

Conforme lo estipulado en el componente II del Proyecto "Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua" se debe realizar acompañamiento a IFIM registradas en CONAMI, para que éstas puedan seguir el proceso de certificación y mostrar sus resultados en materia de Desempeño Social. Se pretende dar continuidad a las acciones realizadas en Gestión de Desempeño Social por otras entidades en el pasado, ya que la mayor parte de las IFIM tienen que actualizar sus metas sociales y sus sistemas de medición de resultados.

III. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

El objetivo de la consultoría es evaluar el desempeño social de tres (3) Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM), registradas en CONAMI, conforme lo establecido en los capítulos III, IV y V de la Norma sobre Gestión de Desempeño Social para Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas, Resolución N° CD-CONAMI-005-02FEB23-2016, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 94 del 20 de mayo de 2016, así como apoyar a la IFIM en la mejora de la satisfacción de sus clientes mediante el acompañamiento en el uso de la herramienta "Ciclo de servicio".

IV. PRODUCTO ESPERADO

Se espera los siguientes productos por cada una de las IFIM seleccionadas para el acompañamiento:

- 4.1 Resultados de auditoría social en el marco de cumplimiento de la Norma sobre Gestión de Desempeño Social para Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas,



Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua.

Resolución N° CD-CONAMI-005-02FEB23-2016, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 94 del 20 de mayo de 2016.

- 4.2 Implementación de encuesta de satisfacción y los resultados de las percepciones de los clientes sobre los puntos de contacto y sus recomendaciones.

V. ALCANCE DEL SERVICIO

5.1 Elaboración y presentación de informe que contenga el plan de trabajo y cronograma de actividades detallado por cada una de las IFIM objeto del acompañamiento, considerando que en cada IFIM se tendrá un plazo máximo.

5.2 Proceso de Auditoría Social mediante la utilización de la herramienta SPI4 a tres (3) IFIM, previamente seleccionadas por CONAMI, donde se deberán realizar las siguientes actividades :

5.2.1 Capacitación al personal (de 5 a 10 funcionarios) designado por la gerencia general de la institución, sobre los Estándares Universales de Desempeño Social y el uso de la herramienta SPI4.

5.2.2 Visita in situ a la IFIM:

- Revisión documental sobre las políticas, reglamentos y manuales de la institución, así como los principales informes que se generan tanto financieros como de evaluación del cumplimiento de las políticas. La revisión se realizará para identificar las prácticas que contribuyen a cumplir con los estándares universales.
- Entrevistas a funcionarios (miembros de Junta Directiva, Gerencia, personal de campo) y clientes de la institución. La cual no podrá tener una duración mayor a cinco (5) días, ni menor a tres (3) días calendarios. Estas entrevistas tienen el objeto de profundizar en cada una de las dimensiones de los estándares universales y corroborar el cumplimiento de las políticas de la institución.

5.2.3 Evaluación de Desempeño Social de la IFIM conforme lo establecido en el Capítulo V de la Norma sobre Gestión de Desempeño Social para Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas, Resolución N° CD-CONAMI-005-03FEB23-2016.

5.2.4 Evaluación de los indicadores de procesos¹. Los indicadores de procesos serán evaluados en una escala de 1 a 3 siguiendo los siguientes criterios:

- Existe una política escrita para dar cumplimiento al indicador.
- Existe un proceso definido para dar cumplimiento al indicador.
- El proceso está implementado.

5.2.5 Evaluación de los indicadores de resultados². Los indicadores de resultados serán evaluados en una escala de 1 a 3 siguiendo los siguientes criterios:

¹ Indicadores de procesos detallados en los artículos 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30 de la Norma sobre Gestión de Desempeño Social para Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas, Resolución N° CD-CONAMI-005-03FEB23-2013, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 94 del 20 de mayo de 2016.

² Indicadores de resultados se detallados en el artículo 31 de la Norma sobre Gestión de Desempeño Social para Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas, Resolución N° CD-CONAMI-005-03FEB23-2013, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 94 del 20 de mayo de 2016.





Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua.

- Si hay una medición del indicador de resultado.
 - Si hay un seguimiento del indicador de resultado comparado con las metas propuestas de la IFIM.
 - Si en el último período de un año, la IFIM alcanzó 80% o más de la metas social propuesta medida con el indicador de resultado.
- 5.2.6 Consolidación de la información recabada y elaboración de informe preliminar. El informe preliminar de auditoría, deberá ser entregado a más tardar treinta (30) días calendarios después de haber concluido la visita in situ, y deberá incluir una propuesta de un plan de mejora.
- 5.2.7 Posterior a tres (3) meses que la institución implemente las mejoras para obtener una mejor calificación, el consultor deberá revisar la evidencia in situ. Este punto aplica únicamente a IFIM que obtenga una calificación menor a 75 puntos.
- 5.2.8 Emisión del dictamen y calificación final.
- 5.2.9 El dictamen final deberá cumplir con la siguiente estructura:
- Introducción.
 - Antecedentes.
 - Objetivos.
 - Alcance.
 - Metodología.
 - Evaluación de indicadores de proceso.
 - Evaluación de indicadores de resultado.
 - Conclusión y Recomendaciones.
 - Calificación final.
- 5.2.10 El dictamen final y la calificación alcanzada por la IFIM deberá ser entregado al Representante Legal de la IFIM con copia a la Presidencia Ejecutiva de la CONAMI, para su aprobación y emisión de la certificación correspondiente.
- 5.3 Encuesta de satisfacción y de salida a cada una de las IFIM seleccionadas por CONAMI:
- 5.3.1 Realizar una sesión de trabajo con oficiales de crédito y personal de atención al cliente, a fin de elaborar un primer mapa de su versión del ciclo de servicio. En esta sesión se deberá utilizar la "Matriz del Ciclo de Servicio" (MCS)³, la cual contiene cuatro columnas a completar con la información siguiente: Contactos del usuario con la institución, Requerimientos, Plan de Acción y Priorización.
- 5.3.2 Diseño de encuesta de satisfacción de clientes y encuesta de salida. Se debe diseñar una encuesta de clientes con el objetivo de conocer su percepción en cuanto a los puntos de contactos determinados en la primera columna de la MCS, y de pedir recomendaciones para el mejoramiento del servicio.

³ Matriz del Ciclo de Servicio forma parte de la herramienta "Ciclo del Servicio", la cual fue desarrollada por el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (COPEME), en Perú, con el apoyo de la Fundación Ford y Catholic Relief Services CRS.



Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua.

- 5.3.3 Discutir la encuesta con el personal y la gerencia de la IFIM. La gerencia determinará en que agencias se levantarán las encuestas. A partir de esto se calculará una muestra estadísticamente representativa. La IFIM será la encargada del levantamiento y digitación de la información de la encuesta realizada.
- 5.3.4 Análisis de la información recabada y elaboración del informe de evaluación en versión borrador.
- 5.3.5 Presentación del informe de evaluación en versión borrador ante el equipo de la gerencia de la institución.
- 5.3.6 Incorporación de observaciones vertidas en la presentación.
- 5.3.7 Entrega de informe final de evaluación a la IFIM con copia a la Presidencia Ejecutiva de CONAMI.

VI. INFORMES ENTREGABLES:

El consultor contratado deberá entregar a la CONAMI los siguientes documentos por cada una de las IFIM seleccionadas:

- 6.1 Informe que contenga plan de trabajo y cronograma de actividades.
- 6.2 Informe preliminar de auditoría incluyendo el plan de mejora.
- 6.3 Informe de implementación de encuesta de satisfacción y los resultados de las percepciones de los clientes sobre los puntos de contacto y sus recomendaciones.
- 6.4 Dictamen final y la calificación alcanzada por la IFIM en la auditoría social.

VII. CONTRIBUCIÓN PARA EL CONTRATADO

La CONAMI suministrará al consultor la información y documentación disponible, relacionadas con el caso, para que inicie las actividades correspondientes.

VIII. ACTIVIDADES:

En el marco de su oferta técnica y económica, el consultor(a) desarrollará y propondrá un cronograma de trabajo que indicará las actividades conducentes a la obtención de los productos, por cada una de las IFIM.

IX. PERFIL DEL CONSULTOR

- a. **Nivel Académico:** Título universitario a nivel de licenciatura en carreras de las Ciencias Económicas, Sociales o Ingeniería, con estudios de maestría.
- b. **Experiencia Laboral:**
 - Consultor en Microfinanzas.
 - Experiencia en consultoría relacionada en el tema de los Estándares Universales de Gestión de Desempeño Social y Protección al Usuario.



Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua.

- Conocimiento de la Norma sobre Gestión de Desempeño Social para Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas, Resolución N° CD-CONAMI-005-03FEB23-2013, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 94 del 20 de mayo de 2016.
- Conocimiento General de las Normas emitidas por la Comisión Nacional de Microfinanzas en temas de protección al usuario, transparencia en las operaciones de Microfinanzas y Gobierno Corporativo.

X. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

- a. Entidad Contratante: Comisión Nacional de Microfinanzas con fondos de la Cooperación de ADA Luxemburgo, COSUDE y propios de la CONAMI
- b. Coordinación Técnica: La consultoría estará a cargo de la Unidad Especializada del Fondo de Promoción de las Microfinanzas.
- c. Lugar en donde se desarrollará la consultoría: Trabajo de Gabinete y/o visitas a la Oficina de la CONAMI e instalaciones de las IFIM donde se realizará el acompañamiento.
- d. Duración del contrato: Cuatro (4) meses contados a partir de la firma del contrato, durante este periodo se deberán realizar los tres (3) acompañamientos de forma individual a cada IFIM.

XI. HONORARIOS Y FORMA DE PAGO

La consultoría tiene un valor total de US\$ 12,000.00 (Doce mil dólares americanos).

10.1 Forma de Pago: Cheque

10.2 Cronograma de Pagos: Se realizarán cuatro pagos conforme el siguiente detalle:

- 10.2.1 Primer pago por el 10% del monto del contrato y una vez sentados y aprobados los documentos: Informe Inicial, plan de trabajo y cronograma de trabajo por el acompañamiento a las tres IFIM.
- 10.2.2 Segundo pago por el 30% del monto del contrato al finalizar el acompañamiento de la IFIM N° 1, siempre y cuando CONAMI emita recepción a satisfacción de los entregables solicitados.
- 10.2.3 Tercer pago por el 30% del monto del contrato al finalizar el acompañamiento de la IFIM N° 2, siempre y cuando CONAMI emita recepción a satisfacción de los entregables solicitados.
- 10.2.4 Cuarto pago por el 30% del monto del contrato al finalizar el acompañamiento de la IFIM N° 3, siempre y cuando CONAMI emita recepción a satisfacción de los entregables solicitados.

Cada acompañamiento debe incluir la entrega de los siguientes documentos:

- a. Informe preliminar de auditoría social incluyendo el plan de mejora, señalados en el punto VI, numeral 6.2 del presente TDR.





Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua.

- b. Informe de implementación de encuesta de satisfacción y los resultados de las percepciones de los clientes sobre los puntos de contacto y sus recomendaciones señaladas en el punto VI, numeral 6.3 del presente TDR.
- c. Informe final con los resultados de la consultoría, que incluya lo indicado en el Punto VI, numeral 6.4 del presente TDR.

10.3 Los pagos se efectuarán en moneda nacional córdoba al tipo de cambio oficial publicado por el Banco Central de Nicaragua, en la fecha efectiva del pago y se le realizarán las retenciones legales correspondientes.

XII. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

- a) Cumplimiento de criterios básicos indispensables: Una vez recibidos los currículum vitae de los candidatos, se procederá a verificar el cumplimiento de los criterios indispensables descritos en la matriz de cumplimiento, siendo esta la siguiente:

11.1 Criterios de Básicos Indispensables Pasa/No Pasa

Criterio Pasa/No Pasa	Candidato 1	Candidato 2	Candidato 3
El Consultor deberá contar con título universitario en: Ciencias Económicas, Sociales o Ingeniería, con estudios de maestría.			
Experiencia General de dos (2) años como consultor en Microfinanzas en temas Gestión de Desempeño Social, Microfinanzas e inclusión financiera.			
Conocimiento de las normativas emitidas por CONAMI.			

- b) Matriz de evaluación de los candidatos: Una vez que se ha verificado el cumplimiento de los criterios básicos establecidos en la matriz anterior, se procederá a evaluar únicamente aquellos candidatos que hayan cumplido con esos requisitos obligatorios. Cabe destacar que solamente se tomara en cuenta toda aquella información de los candidatos (formación profesional y experiencia), que esté debidamente soportada a través de documentos tales como diplomas, títulos, constancias, certificados, contratos, actas de recepción final de trabajos/servicios realizados, constancia de trabajos desarrollados afines, entre otros.



Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua.

Para evaluar las ofertas se usara la siguiente matriz de evaluación y selección
11.2 Criterios de Selección

Factores y metodología de asignación de puntaje	Máximo alcanzable	Candidato 1	Candidato 2	Candidato 3
A. FORMACIÓN ACADÉMICA (Formación Académica adicional a la Licenciatura/Ingeniería)	20			
- Cursos de Especialización o Seminarios 5 pts				
- Postgrado 10 pts				
- Maestría 20 pts	20			
B. EXPERIENCIA GENERAL (Años contados a partir del 8vo año de experiencia laboral general)	10			
Hasta 5 años: 5 pts				
Más de 5 años: 10 pts	10			
C. EXPERIENCIA ESPECÍFICA	70			
- Experiencia en consultoría relacionada en el tema de los Estándares Universales de Gestión de Desempeño Social				
Hasta 6 meses: 10 pts				
Hasta 1 año: 25 pts				
Más de 1 año: 35 pts	35			
- Experiencia en Consultorías a Instituciones financieras y Microfinancieras				
Hasta 2 años: 10 pts				
Hasta 3 años: 25 pts				
Más de 5 años: 35 pts	35			
TOTAL	100	0	0	0

c) **Entrevista:** Se realizará una entrevista aquellos candidatos que hayan cumplido con los requisitos establecidos en los presentes TDR.

El candidato seleccionado será aquel que obtenga el mayor puntaje acumulado.

Descripción	Puntaje	Peso	Puntaje
	A	B	(A+B)
Matriz	100	70%	70.00
Entrevista	100	30%	30.00
Puntaje Total			100.00