



## Términos de Referencia

Posición: Consultor(es)

Modalidad de trabajo: Remota

Fecha de Inicio: Julio 2023

### Resumen

El Grupo del Banco Mundial a través de la Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (CAO, con sus siglas en Inglés) está buscando consultores para apoyar a su equipo de Resolución de Disputas (DR) en el desarrollo de una Caja de Herramientas para el Fortalecimiento de las Capacidades de los mediadores y el personal de la CAO en materia de resolución de disputas. Se espera que esta caja de herramientas también contribuya a fortalecer las capacidades de los actores y partes involucradas en los procesos de resolución de disputas, incluyendo los clientes (compañías) y reclamantes de la Corporación Financiera Internacional (IFC, con sus siglas en Inglés), los equipos de proyecto, los representantes gubernamentales, las organizaciones de la sociedad civil que brindan apoyo, y otros. El consultor(es) deberán elaborar la caja de herramientas basada en las mejores prácticas de DR, bajo el liderazgo del equipo de Resolución de Disputas y con la orientación del equipo de Comunicaciones y Difusión de la CAO.

### Acerca de la Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (CAO)

La Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman es el mecanismo independiente de rendición de cuentas de la Corporación Financiera Internacional (IFC, con sus siglas en inglés) y del Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA, con sus siglas en inglés), ambos organismos del Grupo del Banco Mundial para el sector privado. El mandato de la CAO incluye el abordar las reclamaciones de las personas afectadas por los proyectos financiados por la IFC y el MIGA de manera justa, objetiva y constructiva, y mejorar los resultados sociales y ambientales de dichos proyectos. La CAO consta de tres funciones: Resolución de disputas, Cumplimiento, y Asesoría. En su función de resolución de disputas, la CAO utiliza herramientas de resolución de conflictos para resolver los problemas planteados en las reclamaciones sobre los proyectos de la IFC y el MIGA. Para más información sobre el mandato de la CAO, por favor visite <https://www.cao-ombudsman.org/>.

## Antecedentes

Para resolver situaciones de conflicto es fundamental contar con un proceso de fortalecimiento de capacidades realista, culturalmente sensible y basado en las necesidades de cada situación. Por lo tanto, es clave identificar y comprender las capacidades de los actores y de las partes involucradas en el caso, para así ayudarlos a diseñar procesos que respondan a sus realidades particulares. Se ha demostrado que hay mayores posibilidades de llegar a un acuerdo, cuando todos los actores y las partes interesadas cuentan con las herramientas conceptuales para su resolución. En 2023, la CAO contrató a Concentric Alliance, una firma de especialistas en desarrollo y resolución de conflictos con sede en África, para evaluar la eficiencia y eficacia de sus procesos de evaluación y de resolución de disputas. Los hallazgos de este informe enfatizaron la importancia del trabajo que realiza la CAO en cuanto al desarrollo de capacidades durante el proceso de resolución de disputas, ya que señala que es mediante este trabajo que se logra aumentar la confianza de la comunidad en el proceso, fomentar la igualdad entre las partes (para reducir las desigualdades de poder) lo que conlleva a incrementar la posibilidad de que las partes lleguen a un acuerdo.

La caja de herramientas para el fortalecimiento de capacidades deberá: a) proporcionar apoyo para que los mediadores cuenten con diversos instrumentos para su uso en los procesos de DR, b) tener un enfoque sistemático que brinde cierto nivel de consistencia, y c) ser lo suficientemente flexible para adaptarse a diferentes contextos.

Adicionalmente, estas herramientas deben fomentar la sensibilidad cultural de los actores y las partes involucradas para que participen efectivamente en el proceso. De la misma manera, deberá proporcionar estrategias de adaptación a las necesidades locales para alcanzar una mayor eficiencia e impacto en el proceso. La caja de herramientas deberá estar diseñada para dotar a los mediadores con enseres que contribuyan a que los actores y partes interesadas estén mejor preparados para participar eficazmente en cualquier etapa de los procesos de la CAO: evaluación, resolución de disputas, y/o monitoreo.

## Perfil de Proyecto

El objetivo principal del proyecto es el desarrollo de una caja de herramientas de resolución de disputas. El consultor(es) deberá contar con experiencia en educación para adultos, y estar familiarizado con los conceptos de educación y capacitación básica para adultos ("ABET", con su sigla en inglés). Asimismo, deberá tener en cuenta el desarrollo de aspectos de sensibilidad cultural, y la implementación de procesos de resolución de disputas en contextos multiculturales y multi-partes, preferiblemente en el marco de mecanismos independientes de rendición de cuentas (IAM, con su sigla en inglés) de las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD).

El Proyecto se llevará a cabo en tres fases:

- a. **Fase 1 - Evaluación de necesidades:** Se espera que el consultor(es) analice las necesidades de los procesos de la CAO, tanto de los casos en curso como del 35% de los casos ya

cerrados. También deberá determinar la capacidad de fortalecimiento de los actores y las partes interesadas. La evaluación del consultor considerará las necesidades en todas las etapas de los casos: evaluación, implementación de resolución de disputas – que incluye la fase preparatoria, de diálogo y negociación, y de conclusión del acuerdo - y finalmente el monitoreo de la implementación del acuerdo.

Entregables:

- Un plan de trabajo para el desarrollo de la caja de herramientas.
- Un documento que cuente con el alcance de la evaluación de las necesidades observadas del proceso de la CAO por los actores y las partes involucradas.
- Una lista de instrumentos que se desarrollarán para satisfacer dichas necesidades y que serán parte de la caja de herramientas.

Tiempo de ejecución: máximo cuatro meses.

- b. **Fase 2 – Desarrollo de la caja de herramientas:** El consultor(es) deberá presentar un borrador de la caja de herramientas, el cual será revisado y direccionado por la CAO. La caja de herramientas deberá considerar temas como: niveles de alfabetización, contexto y sensibilización cultural, enfoque para fomentar el diálogo/mediación/facilitación, y evaluación de las necesidades de las partes interesadas en el fortalecimiento de capacidades, entre otros. La caja de herramientas deberá ser innovadora y llamar la atención de personas de diferentes niveles educativos. La interacción con los mediadores y el personal de la CAO será determinante para identificar las herramientas más relevantes e utilizadas en los casos atendidos por la CAO. Para el desarrollo de esta caja de herramientas, se podrá considerar la aplicabilidad de algunas de estas herramientas mediante su aplicación piloto en alguno de los casos manejados por la CAO. Esto permitirá contar con la retroalimentación de distintos actores y de las organizaciones de la sociedad civil que participan en el caso antes de finalizar el documento, y así validarlo.

Actividades:

- Desarrollar borradores y documentos finales sobre el fortalecimiento de capacidades para la resolución de disputas, incluyendo ejercicios y materiales de capacitación.
- Realizar un taller de validación con mediadores, personal de la CAO y organizaciones de la sociedad civil (OSC), si es necesario.

Entregables: Una caja de herramientas para el fortalecimiento de capacidades en resolución de disputas (documento final en formato Word, que incluya materiales de capacitación, ejercicios y otros instrumentos prácticos).

Tiempo de ejecución: máximo cuatro meses. Si se realiza el plan piloto, esta fase se podrá extender hasta un mes más.

- c. **Fase 3 - Difusión y Capacitación:** El consultor(es) desarrollará talleres para presentar la caja de herramientas a los mediadores y personal de la CAO. El consultor(es) fomentará su retroalimentación e incorporará estos aportes cuando sea necesario.

Actividad: Desarrollar y realizar talleres (uno para mediadores y otro para el personal de la función de resolución de disputas de la CAO) en donde se presentará la caja de herramientas para su retroalimentación.

Entregables: Presentaciones sobre el Fortalecimiento de Capacidades en resolución de disputas, que incorpore los aportes y comentarios de los mediadores y del personal de la CAO.

Tiempo de ejecución: máximo un mes.

- d. **Fase 4 - Desarrollo de la estrategia promocional:** el consultor(es) deberá desarrollar una estrategia de promoción para crear conciencia sobre la existencia y los usos de la caja de herramientas orientada a: los actores y las partes involucradas, y a los asesores y observadores de la IFC que participan en los procesos de resolución de disputas de la CAO (tales como directores ejecutivos, la Junta Directiva, los equipos de proyecto y los especialistas financieros, entre otros). Además, el consultor seleccionado deberá sugerir métodos y mecanismos efectivos de promoción, así como mensajes enfocados que se adapten a esta promoción y que comuniquen efectivamente la información a los diferentes grupos objetivo.

Actividades: Preparar borradores y un documento de estrategia final sobre la promoción de la caja de herramientas y sus mensajes comunicacionales, incluyendo entre otros materiales promocionales y muestras de mensajes por grupo objetivo.

Entregable: Un documento completo de estrategia de difusión y promoción.

Tiempo de ejecución: máximo un mes (la Fase 4: Desarrollo de la estrategia promocional podría implementarse simultáneamente con la Fase 3: Difusión y capacitación).

### **Criterios de selección**

#### **Requisitos Esenciales:**

- Título avanzado en ciencias sociales, gestión del conocimiento, educación, administración de empresas u otros campos relevantes.
- Experiencia comprobada y comprensión sobre conflictos en diversas culturas.
- Experiencia brindando capacitación para adultos y conocimiento sobre los conceptos de Educación y Capacitación Básica para Adultos ("ABET") en el siglo XXI.

- Experiencia en capacitación en temas de resolución de conflictos, comunicación y negociación, es una ventaja.
- Habilidad para enseñar temas de sensibilidad cultural y estrategias para potenciarla.
- Habilidad para mantener la objetividad y trabajar en temas ética e integridad.
- Excelentes habilidades interpersonales y de trabajo en equipo; capacidad para trabajar con eficacia en entornos sensibles.
- Excelentes habilidades para resolver problemas y capacidad para gestionar prioridades bajo presión.
- Excelentes habilidades de comunicación escrita y oral, incluyendo experiencia en la elaboración de publicaciones y habilidades para realizar presentaciones orales.
- Se requiere excelente manejo del inglés oral y escrito.

**Requisitos requeridos:**

- Experiencia demostrada en resolución de conflictos, particularmente en contextos complejos y conflictos con grandes desbalances de poder y en contextos interculturales.
- Experiencia comprobada en la promoción de métodos de resolución de conflictos, diseño de estrategias de campañas promocionales, y promoción de herramientas para los actores y partes interesadas.

De ser seleccionada una empresa, los miembros de la empresa que trabajaran en el proyecto deberán contar con todos los requisitos anteriormente descritos de manera acumulativa.

**Proceso de aplicación**

Favor enviar su CV, una expresión de interés y una propuesta de proyecto de máximo dos páginas a la dirección de correo electrónico [CAO@worldbankgroup.org](mailto:CAO@worldbankgroup.org) antes del **16 de junio de 2023**. La propuesta de proyecto deberá incluir el enfoque propuesto, la metodología, el presupuesto para el desarrollo de la caja de herramientas y el cronograma del proyecto (preferiblemente con finalización para junio de 2024). También deberá anticipar cualquier desafío que se pueda presentar, así como sus correspondientes estrategias de mitigación. Favor incluir en su CV dos referencias laborales de personas que puedan dar fe de su experiencia en los campos de trabajo indicados anteriormente en estos términos de referencia. Por favor enviar estos documentos en Inglés. Después de revisar las solicitudes recibidas, la CAO contactará a los candidatos preseleccionados sobre los siguientes pasos.

Si tiene alguna pregunta o inquietud, por favor comunicarse con el equipo de resolución de disputas de la CAO a la dirección de correo electrónico [CAO@worldbankgroup.org](mailto:CAO@worldbankgroup.org), agregando como referencia: "Fortalecimiento de la capacidad de resolución de disputas de la CAO".

