

TERMINOS DE REFERENCIA

PROYECTO: “JÓVENES EMPODERADOS PARA EL CAMBIO SOCIAL Y ECONÓMICO”

REF.- CONSULTORIA: CAPACITACIÓN EN EL CURSO CORTO DE TECNIFICACIÓN PARA EL ÁREA DE “ATENCIÓN AL CLIENTE, CAJAS Y VENTAS”

1. ANTECEDENTES

La Fundación Privada de Fieles Centro de Multiservicios Educativos (CEMSE) surge como una obra social de la Compañía de Jesús en Bolivia, que en Asamblea Extraordinaria reunida en fecha 25 de julio de 1983, crea la Institución, que amparada en el artículo 7 de su estatuto otorga a cada una de sus entidades socias, en este caso “CEMSE”, plena autonomía para el ejercicio de todo acto, congruente con la misión de la Compañía de Jesús y la Iglesia Católica.

En este marco, “CEMSE” es una institución canónica, sin fines de lucro, la misma que no realiza actividades de intermediación financiera, con personalidad jurídica propia reconocida por decreto de autoridad eclesial competente y constituida al amparo del Derecho Canónico como Fundación de naturaleza privada, erigida por el instituto religioso Compañía de Jesús (Jesuitas) el año 1983 quien conforme a su estatuto y en el marco de las normas que rigen a la Iglesia Católica, afectó parte de su patrimonio a favor de “CEMSE” para el cumplimiento de su objeto y fines.

Como Fundación de naturaleza privada tiene plena Autonomía de la Compañía de Jesús y de la Iglesia Católica, gozando de personalidad jurídica tanto en el ámbito eclesiástico como en el ámbito civil reconocido por la Conferencia Episcopal de Bolivia, mediante Decreto Eclesial y bajo registro público canónico CEB RCPER N° C-015, con plena capacidad para realizar todos los actos jurídicos que fueren necesarios para la realización de sus fines y objetivos, de acuerdo a su Estatuto Orgánico y sus Reglamentos, por lo que para fines de sus relaciones con terceros, su personalidad jurídica, sus documentos organizativos, regulatorios y cuanto correspondiera, serán certificados aplicando el procedimiento del Anexo de las Notas Revérsales suscritas entre la Santa Sede y el Gobierno de Bolivia firmadas el 3 de agosto de 1993 aprobadas y ratificadas por Ley N° 1644 de fecha 11 de julio de 1995, además del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Iglesia Católica en Bolivia y el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

El CEMSE realiza un trabajo comprometido, brindando servicios y ejecutando proyectos dirigidos a niñas, niños, adolescentes y jóvenes que viven en condiciones de vulnerabilidad en áreas urbano marginales y rurales.

Las intervenciones que ejecuta el CEMSE, han sido de carácter integral en el que no solamente se busca, mejorar los resultados en educación de una manera aislada, sino que busca integrar acciones que garantizan los derechos de educación, protección, salud, supervivencia y participación de la niñez y adolescencia; prevenir y proteger el embarazo adolescente; mejorar las condiciones de salud de las familias; fortalecer la formación técnica productiva y mejorar la inserción laboral de adolescentes y jóvenes.

En este marco, con la ejecución del proyecto “Jóvenes Empoderados para el cambio Social y Económico”, que tiene como objetivo fortalecer a las y los jóvenes con

herramientas personales y técnicas para su efectivo desempeño en su empleabilidad, requiere los servicios de la presente consultoría.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO

Capacitar en un curso corto de tecnificación a jóvenes de 18 a 30 años vinculados al proyecto “Jóvenes empoderados para el cambio social y económico” en el área de “**Atención al cliente, cajas y ventas**” que les permita adquirir competencias para el desempeño laboral.

3. RESULTADOS Y PRODUCTOS PREVISTOS

25 jóvenes capacitados en “**Atención al cliente, cajas y ventas**” con una carga horaria 30 horas. reloj, considerando las siguientes contenidos y acciones:

a) Capacitación dinámica y practica en temáticas de:

Temas:

1. Comunicación.
2. Características de la comunicación
3. Elementos de la comunicación
4. Comunicación asertiva
5. Ventas
6. Perfil del vendedor
7. Importancia de la imagen personal
8. Servicio de calidad, interacción con el cliente
9. Gestión de las expectativas de los clientes
10. Tipología de los clientes
11. Actitudes y conductas (tipos de clientes)
12. Interacción con los clientes
13. Quejas y reclamos
14. Introducción a la contabilidad
15. Contabilidad básica
16. ¿Qué son los registros de ingreso?
17. Llenado de documentos mercantiles (recibos, facturas, etc.)
18. Apertura, cierres arqueo de caja
19. Identificación de billetes verdaderos y falsos
20. Registro de inventarios

Nota. - Los contenidos son los mínimos esperados para la consultoría, sin embargo, el postulante puede proponer desde su experiencia, la modificación o adecuación de algunas temáticas como también la adhesión de otras.

b) Capacitación en horarios de la tarde: lunes, miércoles y viernes.

c) Seguimiento y evaluación del curso.

d) Presentaciones de informes de las temáticas mencionadas.

e) Presentación final del curso, donde las y los jóvenes deberán mostrar productos su proceso formativo

4. ASPECTOS ORGANIZATIVOS DE GESTION Y SEGUIMIENTO

La referencia del servicio es: Curso corto de capacitación en: “**Atención al cliente, cajas y ventas**” para 25 jóvenes de 18 a 30 años de edad, para su futura inserción laboral.

La consultoría se realizará en la ciudad de La Paz, en las oficinas de CEMSE, ubicado en la calle Picihincha N° 750, zona norte.

Se establecerá un plan de trabajo y cronograma conjunto que no podrá ser modificado en relación a las fechas de inicio y conclusión del contrato. Dicho plan de trabajo será presentado en primera instancia por el/la facilitador/a postulante, el cual podrá ser modificado si corresponde en coordinación de ambas partes.

El seguimiento y coordinación del contrato estará a cargo de la coordinación y el equipo técnico del área económico del proyecto y la supervisión por la Gerencia de Programas y Proyectos de la institución de CEMSE.

5. DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA

La duración estimada de la consultoría será de 12 días, distribuidos en 3 días a la semana (lunes, miércoles y viernes), desde el 4 abril hasta el 30 de abril del 2025.

6. MONTOS Y FORMAS DE PAGO

El/la facilitador/a postulante deberá adjuntar una propuesta técnica y económica con la cual se hará la evaluación para la determinación del pago y las formas de pago, que estarán mostradas específicamente en el contrato a firmar.

El monto incluye impuestos de ley, debiendo presentar su factura.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los productos de la presente consultoría, junto con sus respectivos respaldos, como las listas de participación, memorias fotográficas, material utilizado y otros documentos generados, deberán ser entregados en su totalidad en formato original y serán de propiedad intelectual de CEMSE.

8. REQUISITOS DE POSTULACIÓN

a) FORMACIÓN ACADÉMICA

- Administración de empresas, ingeniería comercial, Técnico en contabilidad o ramas afines.
- Certificación que avale el trabajo enseñanza en cursos, capacitaciones o talleres con jóvenes. (deseable)

b) EXPERIENCIA GENERAL

- Experiencia general al menos de 2 años.

c) EXPERIENCIA ESPECIFICA

- Experiencia específica de 5 años, en procesos de capacitación, formación de jóvenes de acuerdo al área que postula.

d) OTROS CONOCIMIENTOS Y/O DESTREZAS

- Capacidad para enseñar (habilidad verbal para desarrollar procesos de capacitación).
- Conocimientos en desarrollo de habilidades blandas.
- Capacidad de trabajo con enfoque de equidad de género, generacional e intercultural.

9. PRESENTACIÓN DE PROPUESTA

Las propuestas serán recibidas al correo convocatorias@cemse.edu.bo hasta el día viernes 28 de marzo sin plazo de ampliación, prosiguiendo con la entrevista el día martes 1 abril 2025.

- **Propuesta técnica:** El o la proponente deberá presentar su propuesta técnica para el desarrollo de la consultoría.
- **Propuesta económica:** El o la proponente deberá presentar su propuesta económica para el desarrollo de la consultoría.

Además de los documentos respaldatorios del/la Consultor/a:

- CV del proponente.
- Cédula de Identidad y/o pasaporte de la persona que prestará sus servicios y datos generales actualizados (Dirección y croquis del domicilio, teléfonos actualizados y correo electrónico).
- Copia de NIT.

10. CONDICIONES ADMINISTRATIVAS

Una vez que el o la proponente haya sido seleccionado, y de forma previa a su contratación, deberá ser capacitado respecto al Código de Conducta y a la Política de Ambientes Sanos y Seguros de CEMSE y deberá firmar un documento en el que se compromete a cumplir de manera obligatoria lo establecido en ambas normativas antes de iniciar actividades. Estos requisitos responden al mandato institucional de garantizar la integridad y protección de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos participantes por parte de todo el personal relacionado con la institución.

LOS PRESENTES TÉRMINOS DE REFERENCIA SON ENUNCIATIVOS Y DE ORIENTACIÓN, NO SON LIMITATIVOS, POR LO QUE EL PROPONENTE, SÍ ASÍ LO DESEA Y A OBJETO DE DEMOSTRAR SU HABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, PUEDE MEJORAR OPTIMIZANDO EL USO DE LOS RECURSOS.