

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### “CONSULTORÍA PARA LA CAPACITACIÓN E INSERCIÓN LABORAL EN COMMUNITY MANAGER Y SOPORTE AL USUARIO”

#### 1 ANTECEDENTES DEL PROYECTO

##### 1.1 El desempleo de jóvenes en Asunción y Áreas urbanas

- 1.1.1 De acuerdo a la encuesta continua de empleo realizado por la DGEEC la tasa de desempleo actual es de 7,4% que corresponde a 87.932 personas ubicadas en Asunción y Áreas Urbanas del Departamento Central. El país ha tenido en los últimos años un alto crecimiento de inversión en el desarrollo de los diferentes sectores productivos e industriales que requiere con urgencia de mano de obra debidamente calificada por lo que es necesario invertir en la formación de capital humano.

Educación y Pobreza son dos aspectos claves que necesitan ser atendidos en este país. La educación técnica y formación profesional tiene un nivel bajo en cuanto a contenidos y respuesta a las necesidades actuales. La pobreza es en parte consecuencia del bajo nivel educativo como también en la inequidad en la distribución del ingreso. Ambos puntos forman parte de la estrategia de intervención del actual gobierno paraguayo y ha establecido metas para mejorar los índices mencionados en el corto plazo.

Metas de formación en nuevas especialidades demandadas por los sectores productivos, enmarcado en compromisos asumidos a través del Programa de Apoyo a la Inserción Laboral – PAIL suscripto con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID.

##### 1.2 La Industria de Centros de Contacto

- 1.2.1 La industria de Centros de Contacto, ha demostrado ser un aliado de los gobiernos en la generación de empleo, como generador recurrente de oportunidades de primeros empleos, gracias a las características y condiciones laborales que ofrece, sobre todo a jóvenes de entre 18 y 29 años. Y adultos mayores de hasta 65 años.

Colombia es un ejemplo de país que en los últimos 10 años apostó desde el gobierno por este sector, adecuando infraestructura, legislación, impuestos y formación para atraer negocios internacionales así como inversores extranjeros que presten servicios desde el país.

En Colombia solo la tercerización de procesos de negocio (BPO, por sus siglas en inglés) genera 182.084 empleos, que representan el 73,81% del total de empleos que se generan por tercerización. En total sumando tercerización de procesos de negocio, tercerización de procesos de conocimiento (KPO, por sus siglas en inglés) y tercerización de tecnologías de la información (ITO, por sus siglas en inglés), esta industria aporta 246.709 puestos de trabajo. Según datos del Programa de Transformación Productiva (PTP), se espera que para 2032, se alcancen los 600.000 empleos directos.

En Paraguay esta industria emplea a más de 4.500 personas directamente y se estima que este año crecerá un 16,6%. En nuestro país existen las bases para que el sector se posicione a nivel regional, siempre y cuando se adecuen determinados aspectos que frenan las posibilidades de internacionalización del sector, así como la atracción de inversores representativos de esta industria.



2 FICHA TÉCNICA

**FICHA DE ESPECIFICACIONES TECNICAS**

| <b>Duración promedio</b>                                    | 3 meses   |  |              |                |                        |                   |   |    |                    |   |    |
|---|---|--|--------------|----------------|------------------------|-------------------|---|----|--------------------|---|----|
| <b>Objetivos del Componente</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favorecer la inserción de los jóvenes y adultos en el ámbito laboral y mejorar su situación dentro del mercado de trabajo.</li> <li>▪ Contribuir a mejorar la empleabilidad de los jóvenes.</li> <li>▪ Promover la igualdad de oportunidades</li> <li>▪ Cubrir la demanda del Sector.</li> </ul>   |  |              |                |                        |                   |   |    |                    |   |    |
| <b>Grupo meta del Componente</b>                            | <p>Jóvenes desde 18 a 29 años, residentes en las siguientes ciudades: Asunción, Lambaré, Mariano Roque Alonso, Limpio, Luque, Fernando de la Mora, San Lorenzo, Ñemby, Capiatá, San Antonio, Villa Elisa, Itauguá e Ypacaraí.</p> <p>60% Mujeres<br/>40% Hombres</p>  |  |              |                |                        |                   |   |    |                    |   |    |
| <b>Sub componentes</b>                                      | Selección   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria</li> <li>• Entrevistas individuales y grupales</li> <li>• Aplicación de test psicotécnicos</li> <li>• Solicitud de Referencias Laborales y personales</li> <li>• Elaboración de informe del postulante</li> <li>• Convocatoria para inicio de curso</li> </ul> |              |                |                        |                   |   |    |                    |   |    |
|   | Capacitación<br>Teórico- Practico-pasantía laboral  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación en Community Manager</li> <li>• Formación en Soporte al Usuario</li> <li>• Pasantía Laboral en Empresas del Sector</li> </ul>   |              |                |                        |                   |   |    |                    |   |    |
|   | Inserción Laboral   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserción Laboral en Empresas</li> <li>• Intermediación con otras empresas de la Industria</li> </ul>   |              |                |                        |                   |   |    |                    |   |    |
| <b>Cant. de Cursos, Cant. de Personas Capacitadas /Meta</b> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Especialidad</th> <th style="width: 25%;">Cant. de Curso</th> <th style="width: 25%;">Cant. de Personas Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Community Manager</td> <td>1</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Soporte al Usuario</td> <td>1</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table> |  | Especialidad | Cant. de Curso | Cant. de Personas Meta | Community Manager | 1 | 25 | Soporte al Usuario | 1 | 25 |
| Especialidad  | Cant. de Curso  | Cant. de Personas Meta   |              |                |                        |                   |   |    |                    |   |    |
| Community Manager   | 1   | 25   |              |                |                        |                   |   |    |                    |   |    |
| Soporte al Usuario  | 1   | 25   |              |                |                        |                   |   |    |                    |   |    |



|  |  |
|--|--|
| <p><b>Costos</b></p>   | <p>El estructura de costos incluiría :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gastos de honorarios de Coordinación, Administración, Instructores y Selectores.</li> <li>▪ Gastos de Materiales didácticos y útiles para el desarrollo del curso.</li> <li>▪ Gastos para la alimentación de los participantes del curso.</li> <li>▪ Gastos de pasaje para los participantes del curso.</li> <li>▪ Gastos corrientes y administrativos.</li> </ul> <p>Adicionalmente se podría requerir costos relacionados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gastos de local, equipamientos necesarios (sillas/pupitres, proyectores, pizarras, computadoras para cada alumno).</li> </ul> <p><b><i>Estos costos serán verificados por la Fundación CIRD, de acuerdo a la media del mercado y se tendrá en cuenta para la adjudicación.</i></b></p> |
| <p><b>Antecedentes<br/>Requeridos de la<br/>Firma Consultora</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 10 años de experiencia en capacitación y desarrollo de Recursos Humanos</li> <li>▪ 10 años de experiencia en búsqueda y selección de Recursos Humanos</li> <li>▪ 5 años de antecedentes como formadores en proyectos similares.</li> <li>▪ Contar dentro de su plantel con profesionales altamente calificados.</li> </ul>  |
| <p><b>Documentos<br/>Requeridos</b></p>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Firma Consultora deberá presentar una copia de todos los documentos respaldatorios de los antecedentes requeridos, listados en le propuesta presentada como experiencia anterior.</li> <li>▪ Presentar Curriculum Vitae de los profesionales.</li> <li>▪ Deberá estar al día con sus obligaciones tributarias.</li> <li>▪ Deberá estar al día con el pago del Seguro Social IPS, y presentar copia de la planilla actualizada.</li> <li>▪ Deberá presentar Escritura de Constitución y otros documentos que solicite la organización contratante.</li> </ul>   |

### 3. FORMA DE PAGO DE LA CONSULTORÍA

El monto asignado a la presente consultoría es de Gs. 40.000.000.- (guaraníes cuarenta millones), con todos los impuestos incluidos, los pagos serán realizados en forma mensual, previa presentación de los Informes correspondientes, que deberán contar con el Visto Bueno del SINAFOCAL.

### 4. PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados del concurso serán publicados en la WEB oficial del CIRD ([www.cird.org.py](http://www.cird.org.py))

