

TERMINOS DE REFERENCIA

"CONSULTORIA PARA LA CAPACITACION DE JOVENES EN LAS ÁREAS DE PLAYA Y TIENDAS DEL SECTOR DE ESTACIONES DE SERVICIO; ATENCIÓN AL CLIENTE EN PUNTOS DE CONTACTO CON CLIENTES Y ASISTENTE EN CARNICERÍA"

1. ANTECEDENTES

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social es el Organismo Ejecutor del Programa de Apoyo a la Inserción Laboral (PAIL)

El Programa PAIL pretende contribuir a mejorar la inserción laboral de jóvenes en el mercado laboral, a través de nuevas modalidades de capacitación

El SINAFOCAL se encuentra vinculado a la implementación del Programa PAIL a través de la ejecución del Componente 2 del mismo "Apoyo a los servicios para la inserción de jóvenes en el mercado de trabajo", a su producto 17: "Personas formadas por las nuevas modalidades de capacitación", por ende, la generación del pedido de los cursos se genera a través de la citada Institución.

En fecha 30 de abril de 2019, se suscribió el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social, el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral y la Fundación Comunitaria Centro de Información y recursos para el Desarrollo, con el objeto de acordar un marco de cooperación para la realización de actividades conjuntas enfocadas al fortalecimiento institucional del SINAFOCAL conforme a las acciones orientadas a la consolidación de los objetivos misionales

El mencionado Convenio Marco en su cláusula quinta "Del Perfeccionamiento del Convenio" establece que "las Instituciones firmantes manifiestan su interés de ir perfeccionando el presente Convenio, en función a las necesidades futuras y a las experiencias derivadas de trabajo conjunto. Para el mejor desempeño de los programas y proyectos conjuntos las partes se comprometen a suscribir Convenios Específicos con adecuación a este Convenio Marco"

En el Convenio Específico firmado por ambas Instituciones en fecha 23 de diciembre de 2019, en su cláusula primera-del objeto del Convenio, figura: "contribuir a la mejora de la empleabilidad de jóvenes de 18 a 29 años, propiciando nuevas modalidades de capacitación requeridas por el sector productivo nacional".

2. OBJETIVO DE LA CONSULTORIA

Contribuir a la mejora de las oportunidades laborales de jóvenes brindándoles capacitación específica en servicios de playa y tienda de estaciones de servicio, así como también en puntos de contacto con clientes y asistente de carnicería con miras a su profesionalización y posterior inserción laboral en empresas locales del rubro.



3. FUNCIONES DE LA CONSULTORA

La consultora se hará cargo de:

- La Convocatoria de los participantes
- Desarrollo de las Capacitaciones.
- Facilitar un espacio para la aplicación de Baterías Sociolaborales a los participantes durante el desarrollo de las clases.
- Provisión de local y materiales de enseñanza
- Provisión de servicio de refrigerio
- Pasajes, ida y vuelta de los beneficiarios.
- Informar sobre beneficiarios insertados laboralmente durante o al término del curso.
- Presentar todos los documentos originales o copias requeridas en el marco de la consultoría.

4. INFORMES Y DOCUMENTOS A PRESENTAR

- a) Fotografías a color del desarrollo y certificación de cada curso desarrollado y conforme al formato remitido por la Coordinación de acciones Formativas del SINAFOCAL.
- b) Fichas de inscripción de los alumnos.
- c) Incluir las fotocopias de la Cédula de identidad civil vigente de los beneficiarios del curso en todos los casos.
- d) Planilla de asistencia a los cursos firmada por cada beneficiario del curso de forma diaria.
- e) Programa de los cursos impartidos.
- f) Planilla de entrega de refrigerios (media mañana, almuerzo, merienda o cena, según corresponda), firmada por cada beneficiario del curso de forma semanal.
- g) Comunicar por Nota a la Fundación CIRD, con una anticipación de 10 días hábiles, el inicio de las capacitaciones, con la lista de participantes adjunta.
- h) Planilla de informe de beneficiarios insertados al mercado de trabajo durante o a la finalización del curso.
- i) Un informe de sistematización final con copias escaneadas de los documentos citados en formatos digital.

5. CONDICIONES PARA LA REALIZACION DE LA CONSULTORIA

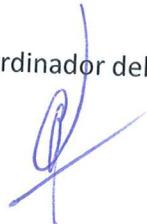
- a. Plazo: El contrato tendrá una duración de dos meses, dándose inicio a partir de la fecha de la firma del contrato.
- b. Lugar de trabajo: realizara sus actividades en Asunción o Departamento Central.
- c. Contratante: Fundación Comunitaria Centro de Información y Recursos para el Desarrollo, CIRD.
- d. Supervisión: El/La contractual reportará al Coordinador del Proyecto de la Fundación CIRD, quien supervisará el desarrollo de la consultoría.

6. FORMA DE PAGO DE LA CONSULTORIA

Los pagos serán realizados de la siguiente forma:

- 30% a la firma del contrato.
- 40% a la entrega de un informe de avance, sobre la ejecución del 50% de las capacitaciones
- 30% a la entrega del Informe Final.

Todos los informes deberán contar con la aprobación del Coordinador del Proyecto.



7. DOCUMENTOS RESPALDATORIOS

La Consultora deberá presentar una copia de todos los documentos respaldatorios:

- Antecedentes: Experiencia Técnica y profesional en el área de referencia de la consultoría.
- Deberá estar al día con sus obligaciones tributarias.

8. PUBLICACION DE LOS RESULTADOS

Los resultados del concurso serán publicados en la WEB oficial del CIRD (www.cird.org.py).

9. CAPACITACIONES OBJETO DE ESTA CONSULTORÍA

9.1- Asistente en playa

a- Objetivo General: Capacitar a jóvenes en el dominio profesional de la gestión en playa de estaciones de servicio y el manejo técnico del despacho de combustible, lubricantes, Gas GLP y servicios varios.

b- Objetivo específicos

- Formar sólidamente a jóvenes en la gestión de atención a clientes a través de un padrón de atención al cliente.
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento, manejo y aplicación de lubricantes, su clasificación, tipo y utilidad.
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento, manejo y aplicación de mecánica básica automotriz.
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento, manejo, dominio y aplicación de normas estandarizadas de seguridad industrial, brindando certificación en seguridad a los participantes.
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento, manejo, dominio y aplicación de normas estandarizadas de primeros auxilios, brindando certificación específica a los participantes.

c- Destinatarios

Jóvenes desde 18 a 29 años Asunción y Departamento Central.

Número mínimo de Participantes: 20 jóvenes

d- carga horaria: 40 (cuarenta) horas.

e- Perfil del participante

Jóvenes 18 años a 29 años residentes en Asunción y Departamento Central.

Jóvenes buscadores de empleo o que deseen mejorar sus condiciones/niveles de empleabilidad a través de capacitación especializada en Playa.



f- Perfil de salida del participante

Al concluir el proceso, el participante habrá potenciado y mejorado sus condiciones de empleabilidad ya que contará con conocimiento y habilidades blandas para la atención al cliente en estaciones de servicio y el dominio técnico para la manipulación y carga de hidrocarburos y servicios varios relacionados a la provisión de energía.
El/la joven estará en condiciones para ser inmediatamente insertado en cualquier emblema de Estación de Servicio.

9.2- Asistente en tiendas de conveniencia (minimarket)

a- Objetivo General: Capacitar a jóvenes en el conocimiento y manejo de tiendas de conveniencia de gran escala con fuerte orientación a la atención al cliente y calidad en la prestación de servicios.

b- Objetivo específicos

- Formar sólidamente a jóvenes en los más altos estándares de atención a clientes en tienda a través de un padrón de atención al cliente validado por la Asociación Paraguaya de Propietarios y Operadores de Estaciones de Servicio (APESA).
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento, manejo y aplicación de inventarios de mercaderías, rotación de productos y exhibición de mercaderías en tienda.
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento, manejo y aplicación de técnicas de frentado de productos perecibles (LIFO, FIFO, etc.)
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento, manejo, dominio y aplicación de normas estandarizadas de seguridad en cocina y espacios públicos, brindando una certificación en seguridad a los participantes.
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento, manejo, dominio y aplicación de normas estandarizadas de primeros auxilios, brindando certificación específica a los participantes.

c- Destinatarios

Jóvenes desde 18 a 29 años Asunción y Departamento Central.
Número mínimo de Participantes: 20 jóvenes

d- carga horaria: 40 (cuarenta) horas.

e- Perfil del Participante

Jóvenes 18 años a 29 años residentes en Asunción y Departamento Central.
Jóvenes buscadores de empleo o que deseen mejorar sus condiciones/niveles de empleabilidad a través de capacitación especializada para desarrollar trabajos en tiendas de conveniencia (MINIMARKET).

f- Perfil de salida del participante

Al concluir el proceso, el participante habrá potenciado y mejorado sus condiciones de empleabilidad ya que contará con conocimiento y habilidades blandas para la atención al cliente en tiendas de conveniencia y el dominio técnico para la manipulación de alimentos y servicios varios relacionados a las tiendas de conveniencia.
El/la joven estará en condiciones para ser inmediatamente insertado en cualquier emblema de alguna estación de servicio ya que dicha capacitación no existe actualmente en el mercado.



9.3- Atención al cliente – asesor en puntos de contacto con cliente (góndolas, recepción, mostrador, pasillo, etc.)

a- Objetivo General: Capacitar a jóvenes en el conocimiento y manejo de herramientas técnicas para la gestión de clientes en puntos de contacto: góndolas, recepción, mostrador, pasillo, etc.).

b- Objetivo específicos

- Realizar una presentación general de la importancia de la buena atención y su impacto en la propuesta de valor en el mercado.
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento, manejo y aplicación de técnicas para la atención al cliente.
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento, manejo y aplicación de técnicas de inteligencia emocional para la atención al cliente.
- Entrenar a jóvenes en el conocimiento de técnicas de resolución de conflictos.

c- Destinatarios

Jóvenes desde 18 a 29 años Asunción y Departamento Central.

Número mínimo de Participantes: 20 jóvenes

d- Carga horaria: 40 (cuarenta) horas.

e- Perfil del participante

Jóvenes 18 años a 29 años residentes en Asunción y Departamento Central.

Jóvenes buscadores de empleo o que deseen mejorar sus condiciones/niveles de empleabilidad a través de capacitación especializada en atención y gestión de clientes.

f- Perfil de salida

Al concluir el proceso, el participante habrá potenciado y mejorado sus condiciones de empleabilidad ya que contará con conocimiento técnico y habilidades blandas para desempeñar labores en contacto con personas.

El/la joven estará en condiciones para ser inmediatamente insertado en cualquier empresa del sector retail u otras empresas que requieran profesionales en la atención.

9.4- Asistente en carnicería

a- Objetivo General: Desarrollar dominios técnicos que favorezcan el buen desempeño en carnicería según los estándares de la Cámara Paraguaya de Supermercados (CAPASU) y/o Supermercados asociados.

b- Objetivo específicos

- Realizar una presentación general del puesto, las tendencias y su importancia en el mercado.
- Desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes estándares relacionadas al área de carnicería para su aplicación específica en el puesto.
- Estandarizar procesos y prácticas de control de calidad para el área de carnicería.



- Facilitar la comunicación entre colaboradores, encargados y líderes respecto a buenas prácticas con relación a stock y traslado.

c- Destinatarios

Jóvenes desde 18 a 29 años Asunción y Departamento Central.

Número mínimo de Participantes: 20 jóvenes

d- Carga horaria: 40 (cuarenta) horas.

e- Perfil del participante

Jóvenes 18 años a 29 años residentes en Asunción y Departamento Central.

Jóvenes buscadores de empleo o que deseen mejorar sus condiciones/niveles de empleabilidad a través de capacitación especializada en el área de carnicería.

e- Perfil de salida

Al concluir el proceso, el participante habrá potenciado y mejorado sus condiciones de empleabilidad ya que contará con conocimiento técnico y habilidades blandas para desempeñar funciones en el área de carnicería.

El/la joven estará en condiciones para ser inmediatamente insertado en cualquier empresa del sector supermercadista y/o afines que requieran profesionales formados en carnicería.

