

PROGRAMA JUSTICIA DE GÉNERO IDENTIDAD Y DERECHOS

SERVICIOS DE FACILITACIÓN DE TALLERES SOBRE "HABILIDADES DIGITALES Y/O ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE" DIRIGIDO A MUJERES CON INICIATIVAS ECONÓMICAS.

1. Justificación:

En CARE, buscamos un mundo de esperanza, tolerancia y justicia social, donde se haya superado la pobreza y las personas vivan con dignidad y seguridad. Hoy, CARE es un líder mundial en el movimiento para erradicar la pobreza. Colocamos a mujeres y niñas en el centro porque sabemos que no podemos superar la pobreza hasta que todas las personas tengan los mismos derechos y oportunidades.

CARE Guatemala a través del Programa Justicia de Género e Identidad de Derechos impulsa acciones para que las mujeres, jóvenes y niñas especialmente las que pertenecen a los pueblos indígenas y rurales puedan gozar y ejercer plenamente sus derechos humanos, en un contexto social con las condiciones favorables para una vida libre de violencia, sin discriminación racial y de género, que encaminen su participación, liderazgo e incidencia activa y propositiva en todos los ámbitos y niveles.

El presente servicio de facilitación de talleres está previsto en el proyecto para ser implementada directamente por CARE en el departamento de Escuintla.

2. Descripción general del proyecto:

El Programa Justicia de Género e Identidad de Derechos, ejecuta el proyecto Mujeres Tejiendo Vidas Libres de Violencia impulsado por CARE con el apoyo de BHA/USAID, en asocio con IEPADES -Instituto de Enseñanza para el Desarrollo Sostenible- y CICAM – Centro de Investigación, Capacitación y Apoyo a la Mujer y Juventudes-. El objetivo es garantizar la protección y la autonomía económica de las mujeres en condiciones de vulnerabilidad y que enfrentan violencia basada en género, incrementada por la pandemia y la inseguridad alimentaria. El proyecto se divide en dos sectores: i) Protección, incluyendo prevención y respuesta, y ii) Restauración Económica y Sistemas de Mercado, incluyendo la restauración de los medios de vida y el desarrollo de nuevos medios de vida. El proyecto se desarrolla a través de una estrategia de implementación cohesiva utilizando el modelo de CARE de respuesta a la violencia basada en género (VBG) y empoderamiento económico para las mujeres sobrevivientes de violencia.

Objetivos:

- Las mujeres y niñas que han experimentado o están en riesgo de sufrir violencia basada en género, incrementada por la pandemia y la inseguridad alimentaria, tienen acceso a servicios de prevención y respuesta cuando sea necesario.
- Mejorar el acceso de las mujeres a oportunidades de medios de vida sostenibles y mercados destinados a reforzar la resiliencia económica que conducirá a reducir el perfil de vulnerabilidad contra la VBG.

Cobertura de intervención del proyecto:

San Marcos, Quetzaltenango, Quiché, Totonicapán, Huehuetenango, Izabal, Alta Verapaz, Escuintla.

3. Objetivo de la Consultoría

Objetivo General:

Fortalecer los conocimientos básicos sobre habilidades digitales/alfabetización y atención al cliente, dirigido a mujeres participantes del proyecto con iniciativas económicas en el departamento de Escuintla que contribuyan al desarrollo efectivo de sus negocios.

Objetivos Específicos:

- Facilitar dos talleres [2] acerca de conocimientos técnicos básicos del proceso inicial (primeros pasos) de "habilidades digitales/alfabetización y atención al cliente, de manera práctica que se adapten a las necesidades de las mujeres para fortalecer la promoción, venta, imagen de sus productos a través de la utilización de redes sociales, marketing digital y negocios en línea.
- Brindar inducción para el uso adecuado de las herramientas digitales gratuitas y pagadas, de manera que las mujeres se familiaricen con las mismas y las puedan poner en práctica en la implementación de sus iniciativas económicas

4. Actividades:

- Elaborar un plan de trabajo que incluya metodología (participativa, andragógica, basada en educación popular) y cronograma de la ejecución del proceso, para el desarrollo de dos talleres (31 mujeres en total que participan en cada taller). La metodología deberá considerar la implementación de 12 horas efectivas (2 días de taller); como mínimo debe incluir:
 - a. Atención al cliente (física y virtual)
 - b. Marketing digital y la importancia para la promoción de productos.

- c. Planificación de estrategia comercial (identificación de clientes, contenidos digitales para promoción de productos en redes sociales).
 - d. Uso y manejo de dispositivos móviles, internet y sus generalidades.
 - e. Creación y uso de correo electrónico.
 - f. Utilización de plataformas para reuniones en línea (priorizando Zoom y Google Meet)
 - g. Uso de redes sociales y publicaciones, marketing digital y negocios en línea.
 - h. Videos y fotografías demostrativos.
 - i. Capacitar acerca de WhatsApp Business y otras redes sociales para impulsar la promoción y venta de los productos.
 - j. Herramientas digitales gratuitas y pagadas para edición y mejora de imágenes y videos.
- Desarrollar los dos [2] talleres de acuerdo con la calendarización y cronograma definido.
 - Registrar la participación de las mujeres en cada taller.
 - Recopilar la documentación generada en los dos talleres implementados, para integrar un archivo digital (metodología, informe, contenidos, medios de verificación, fotografías y bibliografía).
 - Diseño y aplicación de evaluación pre y post talleres [deben ser aprobados por CARE Guatemala].
 - Elaborar minutas de los talleres desarrollados, que documento de forma descriptiva el alcance de los contenidos y los aportes de las participantes en el proceso de formación [de acuerdo con el formato establecido por CARE Guatemala]
 - Elaborar informe final de la consultoría sobre "habilidades digitales/alfabetización y atención al cliente", que evidencie los resultados del taller, además, que especifique el mecanismo de aplicación de los conocimientos en las iniciativas económicas, acciones de seguimiento, y recomendaciones para futuros procesos.
 - Garantizar los mecanismos de visibilidad y marca de CARE Guatemala y el donante en cada uno de los eventos o documentos elaborados (CARE proporcionará los logos).
 - Desarrollar los talleres de acuerdo con la calendarización siguiente:

<u>Taller</u>	<u>Fecha del taller</u>	<u>Número de participantes</u>
Taller 1	30 de abril	31 mujeres
Taller 2	08 de mayo	31 mujeres

5. Productos:

Único producto:

- Plan de trabajo que incluya cronograma de la ejecución del proceso de desarrollo de los talleres y la metodología dosificada en 12 horas efectivas (2 días de taller en el departamento de Escuintla). Que como mínimo incluya:
 - a. Atención al cliente (física y virtual)
 - b. Marketing digital y la importancia para la promoción de productos.
 - c. Planificación de estrategia comercial (identificación de clientes, contenidos digitales para promoción de productos en redes sociales).
 - d. Uso y manejo de dispositivos móviles, internet y sus generalidades
 - e. Creación y uso de correo electrónico
 - f. Utilización de plataformas para reuniones en línea (priorizando Zoom y Google Meet)
 - g. Uso de redes sociales y publicaciones, marketing digital y negocios en línea
 - h. Videos y fotografías demostrativos
 - i. Capacitar acerca de WhatsApp Business y otras redes sociales para impulsar la promoción y venta de los productos.
 - j. Herramientas digitales gratuitas y pagadas para edición y mejora de imágenes y videos
- Elaboración de instrumentos, presentaciones y material formativo a utilizar en el desarrollo de los talleres.
- Informe comparativo de los resultados del instrumento de evaluación pre y post test.
- Minutas de los talleres desarrollados, que documento de forma descriptiva el alcance de los contenidos y los aportes de las participantes en el proceso de formación [de acuerdo con el formato establecido por CARE Guatemala
- Informe final de la consultoría sobre "habilidades digitales/alfabetización y atención al cliente", que evidencie los resultados del taller, además, que especifique el mecanismo de aplicación de los conocimientos en las iniciativas económicas, acciones de seguimiento, y recomendaciones para futuros procesos.
- Archivo digital que contenga (metodología, informe, contenidos, medios de verificación, fotografías).

6. Perfil profesional:

- Profesional individual o equipo consultor con profesionales en áreas de administración de empresas, economía, finanzas, microfinanzas, áreas sociales o carrera afín con experiencia en la temática (mínimo dos personas para el desarrollo de los talleres).
- Conocimiento sobre educación popular, andragógica con enfoque de derechos humanos y género.
- Conocimientos y experiencia en procesos formativos con grupos de mujeres indígenas y mestizas, de zonas urbanas y rurales.
- Capacidad de elaboración de informes técnicos.

- Amplia experiencia en marketing digital.
- Excelente comunicación verbal y escrita.
- Sensibilidad para trabajar con igual de género.
- Habilidad para establecer y desarrollar excelentes relaciones
- Con disponibilidad en el conocimiento, apropiación y aplicación de las políticas institucionales de CARE (fraude, acoso, conflicto de intereses).
- Capacidad organizativa y financiera para la implementación de los talleres (incluyendo los materiales que necesitará para el desarrollo de estos, viáticos y movilización).

7. Duración de contrato y lugar de trabajo:

Se realizará un contrato comprendido del 24 de abril al 31 de mayo de 2024.

El área de implementación de los talleres es la cabecera departamental de Escuintla.

No se ampliará el plazo para la entrega de productos.

8. Forma de pago:

Los honorarios serán cancelados contra factura y producto presentado previa revisión y aprobación como se describe a continuación:

DESCRIPCIÓN	PERIODO	PRODUCTO PARA ENTREGAR
Unico Pago	Del 19 de abril al 31 mayo del año 2024.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo que incluya cronograma de la ejecución del proceso de desarrollo de los talleres y la metodología dosificada en 12 horas efectivas (2 días de taller en el departamento de Escuintla). Que como mínimo incluya: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención al cliente (física y virtual) ✓ Marketing digital y la importancia para la promoción de productos. ✓ Planificación de estrategia comercial (identificación de clientes, contenidos digitales para promoción de productos en redes sociales). ✓ Uso y manejo de dispositivos móviles, internet y sus generalidades ✓ Creación y uso de correo electrónico ✓ Utilización de plataformas para reuniones en línea (priorizando Zoom y Google Meet) ✓ Uso de redes sociales y publicaciones, marketing digital y negocios en línea. ✓ Videos y fotografías demostrativos

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitar acerca de WhatsApp Business y otras redes sociales para impulsar la promoción y venta de los productos. ✓ Herramientas digitales gratuitas y pagadas para edición y mejora de imágenes y videos • Elaboración de instrumentos, presentaciones y material formativo a utilizar en el desarrollo de los talleres. • Informe comparativo de los resultados del instrumento de evaluación pre y post test. • Minutas de los talleres desarrollados, que documento de forma descriptiva el alcance de los contenidos y los aportes de las participantes en el proceso de formación [de acuerdo con el formato establecido por CARE Guatemala • Informe final de la consultoría sobre "habilidades digitales/alfabetización y atención al cliente", que evidencie los resultados del taller, además, que especifique el mecanismo de aplicación de los conocimientos en las iniciativas económicas, acciones de seguimiento, y recomendaciones para futuros procesos. • Archivo digital que contenga (metodología, informe, contenidos, medios de verificación, fotografías).
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Todos los contratos serán pagados en quetzales, salvo los contratos de consultores extranjeros.

NOTA: Todos los costos deben estar claramente descritos en cada propuesta. Un gasto que no se divulgue en la propuesta se convertirá en un gasto proporcionado a CARE sin costo adicional o podría ser motivo de descalificación del proceso.

9. Coordinación y Supervisión:

La supervisión del trabajo y seguimiento estará a cargo de la especialista de recuperación económica y medios de vida, con el apoyo de la Coordinadora del Proyecto.

10. Derechos de Autor:

Todo el trabajo creado durante esta contratación debe ser trabajo original, y ningún tercero debe tener ningún derecho sobre el trabajo. Todos los derechos, títulos e intereses en el trabajo se otorgarán a CARE.

11. Errores u omisiones:

CARE espera que el proveedor proporcione la coordinación, el soporte y los recursos requeridos en función de la propuesta correspondiente. No habrá ninguna compensación adicional disponible para el consultor por cualquier error u omisión de la propuesta hecha a CARE. Las únicas exclusiones son complementos y / o servicios opcionales para los cuales el proveedor ha recibido una autorización por escrito de CARE.

12. Confidencialidad/ No Divulgación:

Toda la información obtenida por cualquier proveedor en relación con las prácticas de trabajo de CARE no se debe divulgar a nadie que no sea responsable de la preparación de esta propuesta. Cualquier discusión por parte del vendedor de las prácticas comerciales de CARE podría ser motivo de descalificación. CARE, a su discreción, se reserva el derecho de requerir un acuerdo de no divulgación.

Recíprocamente, CARE se compromete a que la información recibida en respuesta a esta RFP se mantenga en estricta confidencialidad y no se divulgue a ninguna otra parte, excepto a las personas directamente responsables de la evaluación de las respuestas, sin el consentimiento expreso del proveedor que responde.

Finalmente, la información contenida en esta RFP es confidencial y no debe ser divulgada ni utilizada por ningún otro motivo por el vendedor.

13. Protección contra la explotación y el abuso sexual:

Protección contra la explotación y el abuso sexual. CARE no tolera ninguna actividad que pueda constituir o resultar en la explotación o abuso sexual de los adultos o niños vulnerables que CARE apoya a través de su trabajo. En caso de que el trabajo del consultor en virtud de estos términos de referencias implique la interacción con los participantes del programa CARE, el consultor acepta cumplir con: (a) la Política internacional de CARE sobre la protección contra la explotación sexual y el abuso y la protección infantil, que se puede encontrar en www.care-international.org/psea ("Política de PSEA"); o (b) la política interna del Proveedor de Servicios que es sustancialmente similar a la Política de PSEA de CARE y aprobada por CARE. La Política de PSEA define una conducta prohibida y, entre otras cosas, requiere que el Proveedor de servicios: (a) tome medidas preventivas, incluido el cumplimiento por parte de subcontratistas, agentes y empleados, (b) informe de inmediato cualquier violación real o presunta a CARE, y (c) Tomar las medidas correctivas apropiadas cuando sea necesario.

14. Presentación de ofertas:

Las personas interesadas y que cumplan con los requisitos, deberán enviar su propuesta técnica y financiera, (los dos documentos en un solo archivo PDF) a la siguiente dirección: **lilian.deleon@care.org** indicar en el Asunto del mensaje: **SERVICIOS TÉCNICOS HABILIDADES DIGITALES EN ESCUINTLA**. La fecha límite para presentación de propuesta el **día 22 de abril del 2024 hora 12:00 pm**.

La propuesta técnica deberá incluir:

1. Metodología clara del trabajo para la implementación del proceso, cronograma y temáticas a desarrollar.
2. CV detallado de consultor/a o equipo consultor, indicando su experiencia en las áreas de especialización que se requiere.
3. Documentos personales (DPI, RTU-SAT actualizado)

La propuesta Financiera deberá incluir:

1. Propuesta económica detallada en números y letras con impuestos incluidos.

Nota:

- Este contrato cubre únicamente los honorarios.
- Se retendrá el IVA (12%) y se entregará constancia de exención. (No aplica a pequeño contribuyente).
- Las propuestas enviadas después de esta fecha y hora no serán tomadas en cuenta. Se contactará únicamente a la persona seleccionada.

15. Persona de contacto para la aclaración y/o ampliación de información

Para aclaraciones y/o ampliación de información favor contactar a la Oficial de Compras Lilian de León, al correo electrónico **lilian.deleon@care.org**

Guatemala, abril de 2024