

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA 2019**

**PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE  
CAPACITACIÓN/PLAN DE CAPACITACIÓN en:**

**“ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS”**

**N° exp: DC-02273-18**

**DEPARTAMENTO Y LOCALIDAD:**

**Florida.**

**EMPRESA/ CONVENIO/OTRO:**

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA FLORIDA 2019**

**Las propuestas se recibirán de acuerdo a los criterios establecidos en las  
“Bases Generales 2017” HASTA el 08 de noviembre de 2019 a las 23:59  
hs.**

**Por consultas sobre los Términos de Referencia dirigirse a:  
llamadosfp@inefop.org.uy**

**Por consultas sobre la postulación dirigirse a:  
ofertas@inefop.org.uy**

# **1. ANTECEDENTES**

El Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (en adelante INEFOP) ha sido creado por la Ley N° 18.406 de 24 de octubre de 2008 como persona pública no estatal de carácter tripartito.

El conjunto de todas sus acciones tiende a generar políticas activas de empleo y formación profesional en el marco de una estrategia inclusiva, que aseguren la formación inicial, continua y eficiente de la fuerza de trabajo, y contribuyan a lograr un equilibrio productivo entre los intereses de las empresas y de los trabajadores, facilitando la modernización de la vida laboral del país.

INEFOP tiene el cometido de desarrollar acciones integradas de formación para el empleo, con el objetivo de ensayar modalidades de intervención que se orienten a fortalecer los procesos de desarrollo local y sectorial, así como contribuir a mejorar la calidad de sus intervenciones en términos de equidad y pertinencia.

El presente llamado incorpora e integra aspectos generales necesarios para atender a la población objetivo de INEFOP, de acuerdo a lo establecido por su ley de creación

## **1.2 Información general del llamado**

En los presentes Términos de Referencia se hace alusión a aquellos aspectos que no son contemplados en las “Bases Generales 2017”.

El llamado se realiza en el marco de las acciones que el INEFOP viene desarrollando en el departamento de Florida a solicitud del Comité de Empleo de dicho departamento.

# **2. OBJETO DEL LLAMADO**

Se solicita a instituciones de capacitación a presentar propuestas para el dictado un(1) curso, siempre y cuando se constate la demanda por parte de INEFOP, en la siguiente área:

**“ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS”**

## **2.1 Población objetivo**

Dirigido a personas mayores de edad, hombres, mujeres y jóvenes, desocupados y/o en seguro de desempleo, con empleos precarios, y/o personas en situación de discapacidad (que presenten un nivel de autonomía que le permitan sostener la capacitación y eventualmente poder ocupar un empleo convencional, para estos casos se realizara una valoración de la discapacidad, por parte de INEFOP).

Los cursos deberán adaptarse a una población heterogénea en cuanto a niveles educativos y edades.

La unidad grupal será de 20 participantes.

## **2.2 Objetivo general de la solicitud**

Capacitar a los participantes con el propósito de mejorar sus condiciones de empleabilidad, apoyar el desarrollo de emprendimientos productivos, lograr su inserción en el mercado de trabajo formal, o su reinserción educativa formal mediante la capacitación específica y las transversales.

## **2.3 Objetivos específicos**

-Mejorar la calificación de los participantes, aumentando así sus posibilidades de inserción laboral formal.

-Desarrollar en los participantes, las competencias transversales para la mejora de la empleabilidad y el ejercicio de la ciudadanía.

-Identificar, desarrollar y fortalecer las potencialidades necesarias para la búsqueda, obtención y sostén de un trabajo formal, y/o la permanencia o reinserción educativa.

-Incorporar o mejorar conocimientos técnicos que optimicen el desempeño laboral de los participantes.

-Se deberán incorporar los siguientes contenidos de forma transversal: conocimientos y prácticas en salud ocupacional y seguridad laboral, conocimientos sobre deberes y derechos de los trabajadores y perspectiva de género. Además de herramientas para el trabajo en equipo, resolución de conflictos y comunicación interpersonal.

### 3. CONTENIDOS Y METODOLOGÍA

Las capacitaciones deberán constar de un módulo de capacitación técnico-específica, y un módulo de capacitación transversal para el empleo.

#### 3.1 Metodología

Se espera que los cursos cumplan con el doble criterio de pertinencia en cuanto a metodología y selección de contenidos, articulando las necesidades y demandas del área de capacitación y ofreciendo una formación cuyo eje sea la capacitación para el empleo según competencias laborales; e integrando las necesidades, intereses y características propias de las y los destinatarios del curso.

La propuesta técnico-pedagógica deberá orientarse a la creación de un espacio de formación que integre los distintos componentes, contemple la perspectiva de género, derechos y obligaciones del trabajador y de seguridad e higiene laboral, estimule el aprendizaje y promueva actitudes proactivas en los participantes, hacia la obtención de un empleo formal y la permanencia y/o el retorno al sistema educativo formal.

Se pretende que los contenidos y metodologías estén diseñados de tal forma que promuevan el reconocimiento integral de los participantes; y su rol activo en el proceso de capacitación, teniendo en cuenta todos los aspectos que se ponen en juego: personales, interpersonales, del contexto local y social, y del mercado laboral.

Se recomienda tener en cuenta las características y cultura de la localidad al momento de diseñar la propuesta.

#### 3.2 Carga horaria por capacitación

<b>Componente</b>	<b>Horas totales</b>
Específico	120
Transversal	40
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>

### 3.3 Lugar en donde se dictará la capacitación

Florida

### 3.4 Fecha tentativa de inicio

Inmediatamente luego de la adjudicación de los cursos.

### 3.5 Plazo de implementación

El tiempo entre la adjudicación de los cursos y el inicio de los mismos, no deberá ser superior a los 180 días.

## 4. OBSERVACIONES

- Se deberá cotizar local, insumos y equipamiento.

- Cotización de oferta:  
**Costo por hora y participante: \$111**

#### **Parámetros del curso:**

*Horas docentes:* 160h de docencia directa

*Dupla de docentes:* No corresponde

*Horas de coordinación:* 50%

*Horas de reuniones:* 10%

*Administración:* 10%

*Gastos de funcionamiento:* 12%

*Amortización:* 10%

*Reclutamiento y difusión:* 10%

*Partida por seguro e insumos de papelería para los participantes:*

\$30.000

*La cantidad de jornadas no podrá ser superior a las 40*

**Monto máximo:** \$ 584.057 (incluidos los subsidios)

- **La planilla de costos vigente para este llamado es la correspondiente a las Bases Generales 2017.**

- En caso de generarse emprendimientos productivos como consecuencia de las capacitaciones realizadas, los mismos deberán cumplir con la legislación vigente en cuanto a su constitución, funcionamiento, habilitaciones, etc. A estos efectos la Gerencia de Empresas de INEFOP brindará el asesoramiento que en cada caso corresponda.

## **5. REQUISITOS FORMALES**

### **5.1 Plazo y lugar de presentación**

El plazo de presentación de ofertas vencerá en la fecha establecida en la publicación del llamado.

### **5.2 Forma de presentación**

Las propuestas deberán ingresarse en formato online a través del enlace <https://gestion.inefop.org.uy>

La entidad de capacitación deberá utilizar el usuario y contraseña proporcionado por INEFOP. En caso no poseerlo deberá solicitarlo a [soporte@inefop.org.uy](mailto:soporte@inefop.org.uy).

Las condiciones no especificadas en estos términos de referencia se rigen por las "Bases Generales 2017". No se recibirán ofertas por otros medios.

## **6. PAGOS**

El pago de cada capacitación se realizará de la siguiente forma:

- 50% del precio de cada curso al inicio del mismo, y el saldo, al finalizar el curso respectivo y la presentación del informe final de la capacitación.
- El Informe Final debe describir lo realizado, los contenidos abordados, la asistencia de los participantes y una evaluación de acuerdo con los objetivos de los cursos.
- Se deberá garantizar que los participantes completen el formulario correspondiente en la plataforma Vía Trabajo en el plazo de 15 días desde la emisión de la factura por el primer pago de cada curso.

El incumplimiento de esta obligación se sancionará con una multa equivalente al 10% del total del precio que se descontará del pago final.

- Se abonará el costo unitario por participante con un mínimo de asistencia del 70%.

## **7. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

Se regirán por los criterios de evaluación según las “Bases generales 2017”,

[http://www.inefop.org.uy/uc\\_20\\_1.html](http://www.inefop.org.uy/uc_20_1.html)