

## PROYECTO FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

### TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### Consultoría: Programación informática de chat-bot para web de proyecto

## 1. ANTECEDENTES

La Cooperación Suiza en Bolivia, en alineamiento con las políticas establecidas por el Estado Plurinacional de Bolivia, establece en su Estrategia de Cooperación para el período 2018-2022, el fomento al desarrollo sostenible, la reducción de la pobreza y la desigualdad, y el aumento de la resiliencia de la población y de las instituciones. En el ámbito del desarrollo económico, las prioridades giran alrededor del desarrollo de capacidades en jóvenes y mujeres, a través de la formación técnica profesional, para que puedan mejorar sus oportunidades de empleo y autoempleo y, por consiguiente, incrementar sus ingresos económicos. Bajo esta perspectiva se implementa el proyecto Formación Técnica Profesional para el período 2018-2023.

El proyecto FTP, recupera las bases y el aprendizaje de más de once años (2006 – 2017) de un proyecto anterior de apoyo a las políticas de formación técnica profesional del Ministerio de Educación, en los Subsistemas de Educación Superior de Formación Profesional y Educación Alternativa y Especial y se desarrolla en un contexto económico, social y educativo que define como principales desafíos: a) la persistencia de la pobreza moderada, b) la exclusión de la población de jóvenes y mujeres, c) la desocupación focalizada en estos estratos, y d) la crisis sanitaria generada por el COVID 19 desde marzo 2020.

El proyecto tiene como objetivo general: ***“Contribuir a una mayor equidad económica y social, mejorando el acceso al empleo de población vulnerable a la pobreza, priorizando sectores con potencial productivo a través de la formación técnica, tecnológica y la capacitación”***. Contribuye al Plan Sectorial de Desarrollo Integral de Educación para Vivir Bien 2016-2020 (PSDIE) para una efectiva pertinencia de la formación técnica con las necesidades locales y posibilitar una vinculación efectiva de las personas al trabajo o el emprendimiento. Con este fin, se plantean cuatro efectos:

1. Estudiantes, personas jóvenes y adultas utilizan las competencias, destrezas y habilidades adquiridas en la formación productiva, técnica y tecnológica para encontrar/mejorar su empleo con apoyo de empresas públicas y privadas. .
2. Institutos técnicos, tecnológicos y centros de educación alternativa y especial ofrecen una formación profesional y capacitación de calidad que responde a las dinámicas del trabajo y la producción local, aportando a la implementación del modelo educativo socio comunitario productivo.
3. Capacidades productivas y/o laborales de trabajadores/as reconocidas por el Servicio de Certificación de Competencias (SPCC) y fortalecidas para la generación de iniciativas productivas y el desarrollo integral de las personas y las comunidades.
4. Actores relevantes del sector público, privado y sociedad civil dialogan para la implementación de las políticas nacionales y territoriales de educación técnica, tecnológica y productiva.

Como parte de las acciones encaminadas, el proyecto cuenta con una plataforma virtual que brinda un banco de información sobre ofertas formativas públicas en el país (Institutos y Centros de Educación Alternativa), a la par de documentos, bancos de fotos y videos que puedan ser de interés para docentes, estudiantes, entidades públicas privadas cómo público en general.

En este contexto se desea contar con un chatbot, en el sitio web del proyecto, que pueda responder a consultas que realizan personas que tienen interés en la formación técnica de Bolivia.

## 2. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

Producción informática de un chatbot que funcione desde web del proyecto y celular (estilo WhatsApp) el cual pueda conducir al visitante a la información que necesite como el buscar ofertas formativas, descubrir publicaciones de interés, bancos de fotos o videos que puedan ser de utilidad para público visitante. El chatbot deberá obtener la información de la base de datos del sitio web.

## 3. RESULTADOS ESPERADOS

Al concluir la consultoría, se espera contar con un chat-bot integrado al sitio web, que pueda resolver consultas para:

- Que permita a los visitantes consultar con la web del proyecto en referencia a las ofertas formativas existentes en el país y en la web del proyecto.
- Que pueda permitir al visitante adquirir o encontrar publicaciones relacionadas a sus temas de interés en el ámbito de la formación técnica.
- Que pueda permitir al visitante adquirir o encontrar videos relacionados a sus temas de interés referentes al ámbito de la formación técnica.
- Que pueda permitir al visitante conocer el banco de fotos de la web de formación técnica de acuerdo con la búsqueda que realice.
- Que pueda permitir al visitante conocer el banco de buenas prácticas de la web del proyecto.
- Que pueda permitir al visitante buscar información noticiosa sobre formación técnica de acuerdo a área de interés.

## 4. ALCANCE DE LAS ACTIVIDADES

Sin ser limitativas, las principales actividades se concentran en:

- Planificación de acciones de chatbot en relación con web de proyecto
- Construcción informática de chatbot.
- Puesta en marcha de chatbot para pruebas de uso y utilidad.

## 5. PRODUCTOS ESPERADOS

El equipo consultor deberá presentar los productos que se especifican en el siguiente cuadro:

N°	Producto	Contenido Mínimo
1	Primer informe de avances de consultoría	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mapa de acciones y alcance de chatbot con relación a web de proyecto.</li></ul>
2	Construcción de chatbot	<ul style="list-style-type: none"><li>• Construcción informática</li></ul>
3	Informe final de consultoría	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pruebas de funcionamiento de chatbot.</li></ul>

## 6. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

El servicio será contratado bajo la modalidad de consultoría por producto, por lo cual se deberá contar con equipo y material de trabajo propio.

## 7. PERFIL REQUERIDO /REQUISITOS

El perfil requerido para la elaboración de la consultoría es el siguiente:

1. Amplia experiencia en el desarrollo de sitios web, componentes y la elaboración de productos informáticos relacionados con chatbots para atención al cliente.
2. Recursos técnicos informáticos
3. Empresa con experiencia en atención al cliente por medios virtuales.

## 8. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS

El contrato de consultoría tendrá una duración aproximada de 3 meses distribuidos en entre los meses de febrero a abril de 2023, plazo en el cual se deberá desarrollar todo el proceso mencionado y aprobado por las instancias respectivas del proyecto.

## 9. COSTO TOTAL Y MODALIDAD DE PAGO

El costo total de la consultoría y la forma de pago serán determinados de acuerdo con las propuestas económicas presentadas. El costo máximo referencial de la consultoría es de Bs. 27.600.-

Los pagos se realizarán previa aprobación de informes por la Coordinadora del Área de Comunicación del Proyecto y la Dirección del Proyecto, de acuerdo con el siguiente detalle:

N°	Informes	Porcentaje de pago
1	Primer informe de avances de trabajo	50%
2	Informe final de trabajo realizado.	50%

Las fechas de pago se definirán según el cronograma de trabajo coordinado con comunicación, en función de la propuesta del equipo consultor.

De acuerdo con lineamientos internos, si el costo de la consultoría está comprendido entre los USD 5.000 y USD 25.000 o su equivalente en BOB, como garantía de cumplimiento de contrato, se realizará la retención del 7% sobre el costo total, el mismo que será devuelto al proveedor a la conclusión y cumplimiento del contrato, previa solicitud escrita.

Por otra parte, el incumplimiento en los plazos de duración y entrega de productos será sancionado con el descuento del 1.5% por día de retraso en el cumplimiento de las metas definidas, sobre el total o el saldo de los productos pendientes de entrega, en cantidad y calidad acordados.

De acuerdo con el Plan Operativo Anual, el costo y los gastos emergentes del servicio, serán apropiados a la siguiente actividad:

Efecto	Producto	Código Actividad	Nombre/Detalle Actividad
4	20	4.20.2.2	Contratación de servicios para la construcción de un contestador automático para la web del proyecto (robot) que interactúe automáticamente con los públicos de interés.

## 10. PAGO DE IMPUESTOS Y AFPs

Es responsabilidad del consultor dar cumplimiento a obligaciones legales nacionales, sean tributarias, laborales, de seguridad social u otra, y la presentación de los descargos y respaldos requeridos para la cancelación de los servicios.

## 11. COORDINACION Y SUPERVISIÓN

El consultor trabajará bajo supervisión del representante internacional del evento y comunicación de la Embajada de Suiza en Bolivia, como también con la Responsable de Comunicación del Proyecto de Formación Técnica del Consorcio SWISSCONTACT - FAUTAPO, quienes aprobarán los informes respectivos junto con la Dirección del proyecto.

## 12. PRESENTACION DE PROPUESTAS

### a. Documentos de la Propuesta Técnica y Económica

La propuesta técnica y económica deberá contener los siguientes documentos:

- i) Carta de presentación de la propuesta firmada por representante de empresa.
- ii) Propuesta Técnica que debe incluir:
  - Breve enfoque de trabajo
  - Breve presentación de empresa y descripción de trabajos relacionados
  - Breve descripción de equipo humano para este trabajo.
  - Detalle de los recursos técnicos que tiene la empresa.
  - Cronograma de trabajo
- iii) Currículum vitae de empresa, orientado según el perfil requerido, donde se muestren los trabajos más relevantes y referencias de trabajos anteriores relacionados. (máximo 2 páginas, en esta fase no se requiere contar con respaldos)
- iv) Documentos Legales de la empresa  
Copia simple de los siguientes documentos:
  - Documento de constitución de la empresa
  - Poder de representante legal si se trata de empresa.
  - Fotocopia de la Cédula de Identidad del representante legal o del propietario si es Unipersonal.
  - Registro en FUNDEMPRESA vigente
  - Copia del NIT.
  - Certificado actualizado del NIT emitido por el Servicio de Impuestos Nacionales (certificación electrónica).

**b. Contenido de la propuesta económica**

La propuesta económica deberá contener y detallar los siguientes ítems:

- Honorarios
- Pasajes y Viáticos (si corresponde)
- Otros gastos asociados (si corresponde)
- Los costos deben incluir el pago de impuestos de Ley.

**c. Criterios de Selección**

Los criterios de calificación serán basados en calidad y costo, como sigue:

- |                       |     |
|-----------------------|-----|
| • Propuesta Técnica   | 80% |
| • Propuesta Económica | 10% |
| • Entrevista          | 10% |

**d. Lugar y plazo de presentación de Propuestas**

Las propuestas deberán ser enviadas vía correo electrónico a la dirección que se menciona en el siguiente inciso, hasta las 15:00 Hrs. (hora local de Bolivia, GTM -4 horas) del 17 de enero 2023, impostergablemente. (Hay que considerar que la hora de recepción es la registrada en la bandeja de entrada del correo electrónico del contratante).

**e. Dirección**

Las propuestas deben ser enviadas a la dirección de correo electrónico y con el rótulo que se mencionan a continuación:

Asunto: **CONSULTORÍA: PROGRAMACION INFORMATICA DE CHATBOT PARA WEB DE PROYECTO**

Correo electrónico: [formaciontecnicaprofesional@swisscontact.org](mailto:formaciontecnicaprofesional@swisscontact.org)

### **13. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Toda la información que la empresa consultora recopile y desarrolle en el marco del presente contrato de consultoría, será mantenida en estricta confidencialidad y reserva, por tanto, la empresa contratada se compromete a no divulgar ningún resultado parcial o total de la información reunida o que ha tenido acceso durante la elaboración de la reglamentación, y a no utilizarla sin previa y expresa autorización del Consorcio Swisscontact - FAUTAPO.

### **14. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Siendo la consultoría de contribución a la ejecución del Proyecto Formación técnica profesional, se reconoce que la información y documentación que La Empresa consultora proporcione, así como los datos, otros materiales y resultados obtenidos de la prestación de los servicios de consultoría, son propiedad del Consorcio Swisscontact - FAUTAPO, con el carácter confidencial y reservado en términos de la normatividad aplicable y las disposiciones del Contrato. A partir de la entrega del informe final, el equipo consultor está obligado a entregar todo el material y la documentación pertinente al Consorcio Swisscontact-FAUTAPO.