



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2017

TIEMPOS DE *Por Gracia*  
VICTORIAS! *de Dios!*

## NICARAGUA

### PROGRAMA DE INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES DE LA REGIÓN CARIBE – PROYECTO NICARAGUA.

Crédito N°: 5895-NI

SOLICITUD DE EXPRESIÓN DE INTERÉS (*FIRMA CONSULTORA*)

REFERENCIA N°: NI-TELCOR-12055-CS-QCBS

*“Estudio de Caracterización del Recurso Humano en la Región Caribe de Nicaragua, Ciudad de Bluefields – Programa CARCIP Nicaragua”.*

El Gobierno de la República de Nicaragua, a través del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), está ejecutando el **Programa de Infraestructura de Comunicaciones de la Región Caribe – Proyecto Nicaragua (CARCIP-Nicaragua)**, para lo cual ha recibido el crédito N° **5895-NI** de la Asociación Internacional de Fomento (AIF), y se propone utilizar una parte de los fondos de este crédito para contratar servicios de consultoría **“Estudio de Caracterización del Recurso Humano en la Región Caribe de Nicaragua, Ciudad de Bluefields – Programa CARCIP Nicaragua”.**

Los servicios de consultoría comprenden la elaboración de un estudio de caracterización del recurso humano en la Costa Caribe de Nicaragua, tomando como polo a la Ciudad de Bluefields y las comunidades cercanas. El estudio incluirá: un análisis del recurso humano disponible en las localidades identificadas, porcentaje de desempleo en la zona, densidad demográfica, ingreso familiar mensual y nivel de dominio del inglés y español. A nivel de individuo incluir rango de edad, nivel académico, capacitaciones específicas en habilidades blandas que haya cursado (ej. ventas y atención al cliente), cultura laboral, formación previa de inglés (proveedor de la enseñanza, duración, nivel, costo, si desertó de la formación explicar los motivos), experiencia laboral, tiempo disponible para laborar al mes, distancia y costo para trasladarse de su casa de habitación a la Universidad BICU. Asimismo, se espera obtener el levantamiento de una base de datos de los recursos humanos analizados incluyendo los dispuestos a trabajar en la industria IT/ITES; todo de conformidad a los objetivos, actividades, resultados y alcances indicados en los Términos de Referencia para este proceso.

Los términos de referencia (TDR) para esta consultoría se encuentran anexos a esta solicitud de expresión de interés.

El **Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR)** invita a las firmas consultoras elegibles, con el perfil y la experiencia solicitadas en los Términos de Referencia, para que expresen su interés en prestar los servicios solicitados. Las Firmas Consultoras interesadas deberán proporcionar información que indique que cumplen con las calificaciones y experiencia relevante solicitadas para suministrar los servicios.

Las Firmas Consultoras participantes no deberán tener conflicto de interés para este proceso, en concordancia con lo establecido en los **Párrafos 3.14, 3.16 y 3.17** de la **Sección III** de las



**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, **TELCOR**  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al edificio de la cancillería. Apto 2664  
Managua, Nicaragua. PBX (505)22559150 (505)78262300 - Sitio Web: [www.telcor.gob.ni](http://www.telcor.gob.ni)



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2017

TIEMPOS DE VICTORIAS!  
*Por Gracia de Dios!*

**Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios**, referente a las pólizas de conflicto de interés del Banco Mundial.

Las Firms Consultoras pueden asociarse con otras Firms para mejorar sus calificaciones durante este proceso de Lista Corta, pero deben indicar claramente si se trata de una asociación (Joint Venture) y/o un Subconsultoría. En el caso de una asociación (Joint Venture), todas las partes serán responsables solidariamente por el contrato total en caso de ser seleccionados.

Las Firms Consultoras serán seleccionadas conforme a los procedimientos indicados en el folleto del Banco Mundial titulado **Normas: Selección y Contratación de Consultores por Prestatarios del Banco Mundial, edición 2011**, bajo la modalidad de **Selección Basada en Calidad y Costo (SBCC)**.

Los interesados pueden obtener más información en la dirección indicada al final de este aviso, durante horas hábiles de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Las expresiones de interés y documentos soporte deberán ser presentadas en versión física y/o por correo electrónico, en idioma español, en la dirección indicada a continuación, a más tardar el **22 de agosto del 2018 a las 10:00 AM**.

Programa de Infraestructura de Comunicaciones de la Región Caribe – Proyecto Nicaragua

Atención: **Ramón A. Medrano Huete** – Director del Programa CARCIP.

Segundo Piso, Edificio Correos de Nicaragua, Unidad Coordinadora de Proyectos  
Managua, Nicaragua

Tel: (505) 2255-9150 extensión 3093

Fax: (505) 2255-9150 extensión 3207

Correo electrónico: [rmedrano@telcor.gob.ni](mailto:rmedrano@telcor.gob.ni); cc: [rmoncada@telcor.gob.ni](mailto:rmoncada@telcor.gob.ni)

TIEMPOS DE  
VICTORIAS!

*Por Gracia  
de Dios!*



**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, TELCOR

Avenida Bolívar, esquina diagonal al edificio de la cancillería. Apto 2664

Managua, Nicaragua. PBX (505) 22559150 (505) 78262300 - Sitio Web: [www.telcor.gob.ni](http://www.telcor.gob.ni)



## A. Expresión de Interés

[Lugar y Fecha]

[Incluir nombre de Funcionario/cargo y/o Entidad Contratante]

El suscrito [Nombre de la persona que representa a la Firma Consultora] en nombre representación de la firma consultora [Agregar Denominación o Razón Social de la Firma Consultora], mediante el presente documento expresa formalmente su interés en que su representada sea parte del Procedimiento de Precalificación para el contrato de servicios de consultoría [Incluir objeto de la consultoría], del Proyecto [especificar nombre del Proyecto] de acuerdo a convocatoria a presentar Solicitud de Expresiones de Interés (SEI) publicada en [Incluir sitio de publicación y fecha de la misma].

La [Agregar Denominación o Razón Social de la Firma Consultora] bajo mi representación ha examinado los documentos pertinentes del Proyecto, y no tiene reservas respecto a la convocatoria, adjuntando la información requerida en el numeral 2 de la convocatoria, los formularios debidamente completados y comentados.

Así mismo, manifiesto que [Agregar Denominación o Razón Social de la Firma Consultora] sus socios y asociados no tienen ningún conflicto de interés, en relación con el objeto propio de los servicios de consultoría, ni están incurso en las prohibiciones para contratar dispuestos en la Legislación Nacional.

Entendemos que Ustedes están facultados para cancelar el proceso de precalificación en cualquier momento, y que no se encuentran obligados a aceptar ninguna solicitud, ni a invitar a los solicitantes que resulten precalificados a presentar propuestas para este contrato.

Al presentar esta solicitud, estamos de acuerdo en su contenido, alcance, criterios de evaluación y procedimientos establecidos en esta convocatoria, incluyendo cualquier enmienda, los cuales aceptamos plenamente.

Para efectos de la precalificación adjuntamos formularios e información soporte solicitada.

[Firma]

[Nombre del Representante]

[Dirección postal] y/o [Domicilio]

[Cuenta de Correo]

[Teléfono con indicación del código de país y de ciudad].



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2017

TIEMPOS DE *Por Gracia*  
VICTORIAS! *de Dios!*

(Si la Firma Consultora Interesada es una asociación de dos o más firmas, tal condición debe reflejarse en la Expresión de Interés. Además debe presentar una carta de intención de las firmas para asociarse)

### B. Formularios

(Formularios a ser llenados por Las Firmas)

#### REFERENCIAS DE LA FIRMA

1. Servicios similares provistos en los últimos Cinco (05) años, sea en forma individual o como una de las principales firmas integrantes de una asociación.

|  |                                 |  |
|--|---------------------------------|--|
| Nombre del trabajo:  |                                 | País:  |
| Lugar dentro del país:   |                                 | Personal profesional suministrado por la firma/entidad (especialización):            |
| Nombre del Contratante:  |                                 | Número de individuos:  |
| Dirección:   |                                 | Número de meses-personal; duración del trabajo:                                      |
| Fecha de iniciación (mes/año):   | Fecha de terminación (mes/año): | Valor aproximado de los servicios (en US\$ corrientes):                              |
| Nombre de los consultores asociados, si los hubo:  |                                 | Número de meses de personal profesional proporcionado por los consultores asociados: |
| Nombres de los funcionarios del nivel superior (Director/Coordinador del proyecto, Jefe del grupo de trabajo) participantes y funciones desempeñadas:    |                                 |  |
| Descripción del proyecto:  |                                 |  |
| Descripción de los servicios efectivamente provistos por el personal de la firma:  |                                 |  |
| Indique el grado de cumplimiento de cada contrato en tiempo y en costo previsto en el contrato original. Explique razones de sobre tiempo o sobre costo. |                                 |  |



**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, TELCOR

Avenida Bolívar, esquina diagonal al edificio de la cancillería. Apto 2664

Managua, Nicaragua. PBX (505)22559150 (505)78262300 - Sitio Web: [www.telcor.gob.ni](http://www.telcor.gob.ni)



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2017

TIEMPOS DE VICTORIAS!  
*Por Gracia de Dios!*

Nombre de la firma: \_\_\_\_\_

## 2. Disponibilidad de Personal

Indicar aquí la disponibilidad de Personal Principal profesional (técnico/directivo). Llenar el cuadro adjunto indicando los profesionales que podrían ser involucradas en el contrato de servicios.

| Nombre | Cargo | Actividad |
|--------|-------|-----------|
|        |       |           |
|        |       |           |
|        |       |           |
|        |       |           |

## 3. Información Elegibilidad

Conflicto de intereses

---

---

---

*(Indicar si hay algún tipo de conflicto de intereses con respecto a los servicios a contratar)*

Sanciones y Suspensiones

---

---

*(Indicar si ha sido suspendido de participar, indicar nombre de la entidad y el periodo de suspensión. Caso haya participado en estas prácticas y/o sanciones, explicar su motivo en presentar SEI).*



**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, TELCOR

Avenida Bolívar, esquina diagonal al edificio de la cancillería. Apto 2664

Managua, Nicaragua. PBX (505) 22559150 (505) 78262300 - Sitio Web: [www.telcor.gob.ni](http://www.telcor.gob.ni)

#### 4. Capacidad Financiera

| Información financiera<br>(equivalente en US\$) | Cifras efectivas |       |       |
|---|------------------|-------|-------|
|   | 2017             | 2016. | 2015. |
| 1. Activo total                                 |                  |       |       |
| 2. Activo corriente                             |                  |       |       |
| 3. Pasivo total                                 |                  |       |       |
| 4. Pasivo corriente                             |                  |       |       |
| 5. Utilidades antes de deducir los impuestos    |                  |       |       |
| 6. Utilidades una vez deducidos los impuestos   |                  |       |       |

*(Las firmas solicitantes deben demostrar tener activos líquidos con saldo positivo: activo corriente menos pasivo corriente. Incluir información financiera soporte)*

#### 5. Información sobre Litigios

Las firmas, inclusive cada uno de los socios de una asociación en participación o grupo, deberán proporcionar información sobre cualquier litigio, mediación o arbitraje derivado de los contratos ejecutados durante el periodo solicitado o que se encuentren en ejecución. Usar una hoja separada para cada socio de una asociación en participación o grupo.

| Año | Fallo a favor o en contra del solicitante | Nombre del cliente, causa del litigio y cuestión controvertida | Monto de la controversia (valor actual, en el equivalente en US\$) |
|-----|---|--|--|
|     |   |  |  |
|     |   |  |  |

*(Explicar los motivos del litigio y los fallos en favor o en contra de la firma)*

**C. Criterios de Evaluación de Expresión de Interés.**

| Criterios  | Puntaje para Evaluación |
|--|-------------------------|
| 1. Experiencia Específica  | 45 puntos               |
| Demostración y número de proyectos similares   | 30                      |
| - Al menos 03 proyectos  | 10                      |
| - De 04 a 10 proyectos   | 20                      |
| - Igual ó más de 11 proyectos  | 30                      |
| Eficacia en la ejecución de los trabajos<br>(Dentro del tiempo y presupuesto original) | 15                      |
| 2. Disponibilidad de personal profesional  | 35 puntos               |
| Profesionales especializados en proyectos similares                                    | 35                      |
| 3. Capacidad de la Organización y Administración del Consultor                         | 20 puntos               |
| Capacidad de la organización   | 10                      |
| - Al menos 5 años de haberse constituido   | 02                      |
| - Más de 5 años y menos de 10 años   | 05                      |
| - Igual o más de 10 años   | 10                      |
| Capacidad administrativa   | 10                      |
| - Miembro país miembro del Banco Mundial   | 10                      |
| <b>Puntaje Total</b>   | <b>100 puntos</b>       |
| <b>Puntaje Mínimo para Precalificar</b>  | <b>80 puntos</b>        |



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### ESTUDIO DE CARACTERIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LA REGIÓN CARIBE DE NICARAGUA, CIUDAD DE BLUEFIELDS- PROGRAMA CARCIP NICARAGUA.

#### I. ANTECEDENTES

El Gobierno de la República de Nicaragua a través del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) está ejecutando el Programa de Mejoramiento de Infraestructura de Comunicaciones de la Región Caribe (CARCIP), Proyecto-Nicaragua con financiamiento del crédito 5895-NI de la Asociación Internacional de Fomento (AIF) con el objetivo de aumentar el acceso a las redes regionales de banda ancha y avanzar en el desarrollo de una industria de las tecnologías de la información (IT) y los servicios de externalización habilitados por las tecnologías de la información (ITES) en Nicaragua.

Para alcanzar los objetivos planteados, se ejecutarán 3 componentes:

Componente 1, Mejorada la Infraestructura de Conectividad Regional que contempla la construcción de infraestructura de conectividad de banda ancha en la Costa Caribe de Nicaragua y Río San Juan.

Componente 2, Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, formado por los sub componentes (2A) Habilitación del entorno político y regulatorio para el programa, (2B) **Implementación de Programa de desarrollo de habilidades y certificaciones IT/ITES** y (2C) - Implementación y funcionamiento de plataformas de colaboración para la innovación regional con el uso de las TIC (tecnología de la comunicación e información).

Componente 3, Apoyo a la ejecución del Programa, que contempla los costos operativos y de administración para la implementación del programa CARCIP de Nicaragua, al igual que los costos de consultorías necesarias para el desarrollo del mismo.

El Programa CARCIP-Nicaragua dinamizará la industria de servicios TIC, conocida como IT/ITES, la cual está compuesta por los siguientes sectores: (i) servicios de TI tales como servicios de aplicaciones (aplicación desarrollo y mantenimiento, integración de sistemas, servicios de infraestructura y consultoría) y servicios de ingeniería (como el desarrollo de



productos de software, incluidos los juegos); y (ii) ITES como outsourcing de procesos comerciales (BPO) servicios, incluida la atención al cliente a través de centros de llamadas; outsourcing de tecnología de la información (ITO) como programación; o externalización de procesos de conocimiento (KPO) como animación digital.

Actualmente, en Nicaragua la industria IT/ITES está concentrada en la ciudad capital Managua (principalmente por la disponibilidad de talento y proveedores de servicios) pero ciudades secundarias podrían ser de interés para el futuro crecimiento de la industria y así lograr un mejor aprovechamiento del talento humano del país (ej. León, Masaya, Chinandega, Granada o Bluefields).

Aunque el idioma oficial de Nicaragua es el español, en la Costa Caribe del país existen grupos étnicos donde el inglés es la lengua materna, lo cual supone una oportunidad para incrementar la oferta bilingüe de los servicios IT/ITES en esa región y de nuevas inversiones que puedan aprovechar el talento disponible.

## II. JUSTIFICACIÓN

Como parte de la ejecución del Programa de Mejoramiento de Infraestructura de Comunicaciones de la Región Caribe (CARCIP), TELCOR y PRONicaragua suscribieron un Memorandum de Entendimiento que representa una declaración de intenciones entre las partes para complementar esfuerzos dirigidos al logro de los objetivos establecidos en el Convenio de Financiamiento del crédito No. 5895-NI, y específicamente, la colaboración entre las Partes para la ejecución del componente del Programa CARCIP-Nicaragua, Innovación Habilitada por la Tecnología de la Información y Comunicaciones ("TIC"), del cual PRONicaragua es beneficiario.

En este sentido el programa financiará, el fortalecimiento de habilidades IT/ITES tanto en Nicaragua como en la Región del Caribe por medio de la provisión de entrenamientos enfocados en incrementar en número de mano de obra certificada reconocida internacionalmente para las zonas con potencial significativo en el mercado, y en línea con la necesidades y requisitos de la industria. Este programa tiene por objeto crear puestos de trabajo IT/ITES de ingresos medios a largo plazo, incluyendo aquellos que requieran un nivel medio de educación (por ejemplo, Micro Tareas –microworks-, trabajadores independientes en línea, y animación), y trabajos de perfiles más complejos en Procesos Tecnológicas de la Información y de Conocimiento. El desarrollo de habilidades y certificación incluirán cuatro conjuntos de competencias: (i) técnica; (ii) las habilidades blandas, tales como la comunicación, la negociación y la innovación; (iii) conocimientos de inglés; y (iv) el trabajo independientemente (freelancing) y el uso de la



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2018

UNID@S EN Por Gracia  
VICTORIAS! de Dios!

plataforma de talento en línea.

Debido a la poca información que se posee sobre la Región Caribe de Nicaragua con respecto al recurso humano disponible, surge la necesidad de realizar una caracterización del recurso humano en la región, tomando como polo a la Ciudad de Bluefields y las comunidades cercanas, con el fin de homologar estas capacidades con potenciales servicios que se puedan prestar desde esta zona, con el objetivo de atraer inversión, impulsar el desarrollo y mejorar la calidad de vida de la Región Caribe en Nicaragua.

Al identificar las capacidades del recurso humano en esta región, se tendrá un panorama más claro sobre el potencial y debilidades del recurso humano, lo que permitirá realizar esfuerzos dirigidos para reforzar y enriquecer la oferta del recurso humano. De esta manera se podrá presentar una oferta robusta para la atracción de inversiones en materia de servicios de exportación, lo que nos permitirá elevar la competitividad del país y poder insertar a la zona caribe en las actividades económicas de exportación de servicios.

TELCOR contempla con fondos del Programa CARCIP-Nicaragua, la contratación de una firma consultora que elabore un estudio de caracterización del recurso humano tomando como polo a la Ciudad de Bluefields y las comunidades cercanas.

### III. OBJETIVO DE LA INICIATIVA

El objetivo de la consultoría es elaborar un estudio de caracterización del recurso humano en la Costa Caribe de Nicaragua, tomando como polo a la Ciudad de Bluefields y las comunidades cercanas. El estudio incluirá: un análisis del recurso humano disponible en las localidades identificadas, porcentaje de desempleo en la zona, densidad demográfica, ingreso familiar mensual y nivel de dominio del inglés y español. A nivel de individuo incluir rango de edad, nivel académico, capacitaciones específicas en habilidades blandas que haya cursado (ej. ventas y atención a cliente), cultura laboral, formación previa de inglés (proveedor de la enseñanza, duración, nivel, costo, si desertó de la formación explicar los motivos), experiencia laboral, tiempo disponible para laborar al mes, distancia y costo para trasladarse de su casa de habitación a la Universidad BICU. Asimismo, se espera obtener el levantamiento de una base de datos de los recursos humanos analizados incluyendo los dispuestos a trabajar en la industria IT/ITES.



**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al edificio de la cancillería. Aptdo 2664  
Managua, Nicaragua. PBX (505)2222-7350 - Sitio Web: [www.telcor.gob.ni](http://www.telcor.gob.ni)



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CONSULTORÍA

1. Elaborar un análisis muestral del recurso humano disponible en la Ciudad de Bluefields y las comunidades cercanas, con el fin de conocer porcentaje de desempleo en la zona, densidad demográfica, ingreso familiar mensual y nivel de dominio del inglés y español. A nivel de individuo incluir rango de edad, medir la segmentación de género, nivel académico y segmentación por carreras estudiadas, capacitaciones específicas que hay cursado en habilidades blandas (ej. ventas y atención a cliente), cultura laboral, medir las habilidades básicas de computo, formación previa de inglés (proveedor de la enseñanza, duración, nivel, costo, si desertó de la formación explicar los motivos), experiencia laboral, expectativas salariales, tiempo disponible para laborar al mes, distancia y costo para trasladarse de su casa de habitación a la Universidad BICU y afinidad cultural con EEUU.
2. Realizar un levantamiento de una base de datos de los recursos humanos analizados incluyendo los dispuestos a trabajar en la industria IT/ITES.

## IV. PRINCIPALES ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA CONSULTORÍA

La firma consultora deberá llevar a cabo las siguientes tareas como parte del contrato:

1. Realizar el levantamiento de una base de datos del recurso humano (mínimo 500 personas con perfil de empleabilidad) a través de una feria de trabajo en la ciudad de Bluefields, en la cual se deberá recopilar al menos los siguientes datos:
  - a. Identificar el porcentaje de desempleo en la zona;
  - b. Densidad demográfica;
  - c. Ingreso familiar mensual;
  - d. Identificar el nivel del idioma en español e inglés;
  - e. Identificar rangos de edad;
  - f. Identificar nivel académico (universitario, técnico, bachiller, etc.)
  - g. Segmentación por carreras estudiadas;
  - h. Capacitaciones específicas previas en habilidades blandas (ej. ventas y atención a cliente),
  - i. Analizar la cultura laboral;
  - j. Formación previa de inglés (proveedor de la enseñanza, duración, nivel, costo, si desertó de la formación explicar los motivos);
  - k. Medir habilidades básicas de computo;
  - l. Experiencia laboral;



- m. Expectativas salariales;
- n. Tiempo disponible para laborar al mes;
- o. Distancia y costo para trasladarse de su casa de habitación a la Universidad BICU;
- p. Medir la segmentación de género;
- q. Medir afinidad cultural con EE. UU;
- r. Medir el interés para trabajar en empresas proveedoras de servicios IT/ITES (Se recomienda los siguientes servicios conforme a los sectores BPO: servicio al cliente, servicio por chat, servicio trastienda, procesamiento de datos y cobranza; KPO: facturación y codificación médica, mercadeo digital, contabilidad y finanzas, investigación de mercados y Administración de Planilla; ITO: Desarrollo de aplicación web y móviles, desarrollo de software a la medida, servicios en la nube, pruebas de software y calidad QA)<sup>1</sup>.

La feria de trabajo se desarrollará apoyada por la empresa de call center ubicada en Bluefields, bajo los siguientes acuerdos:

- Una vez que se seleccione la firma que desarrollará el presente estudio, PRONicaragua y TELCOR organizarán una reunión con la consultora y la empresa de call center ubicada en Bluefields para coordinar los esfuerzos del Job Fair.
  - La colaboración de las empresas de call center en el estudio será:
    - Proveer su know-how de la zona a la firma consultora (para temas logísticos, de esfuerzos de comunicación, entre otros).
    - Apoyar en la coordinación con la universidad BICU recinto Bluefields para obtener un espacio en la misma para llevar a cabo la actividad.
    - Permitir que el Job Fair sea vinculado a la empresa del sector IT/ITES que se encuentra operando en la zona para generar mayor visibilidad y sea más atractivo para la población participar.
    - Todas las actividades de levantamiento y procesamiento de información serán elaborados únicamente por la firma consultora a contratar.
2. Analizar la información recopilada para llevar a cabo una caracterización del recurso humano a partir de cada una de las variables estudiadas durante la feria de trabajo, generando estadísticas que permitan segmentar el recurso humano de acuerdo a los datos obtenidos. Además de las estadísticas, elaborar un mapa que plasme la ubicación del recurso humano en la zona.

<sup>1</sup> PRONicaragua encuesta Outsourcing 2017.



3. Presentar el borrador del Informe Final sobre "Caracterización del Recurso Humano en la Región Caribe de Nicaragua – Ciudad de Bluefields" al Programa CARCIP-Nicaragua para la No Objeción del Banco Mundial.
4. Entregar el reporte final incorporando los ajustes solicitados por los especialistas del Banco Mundial y tomando en cuenta la retroalimentación de parte de PRONicaragua y el equipo técnico CARCIP.

## V. TAREAS A DESARROLLAR EN LA CONSULTORÍA

### 1. Trabajo de Campo

La firma consultora llevará a cabo un estudio de campo en la ciudad de Bluefields y sus comunidades cercanas a través de una feria de trabajo, donde se espera realicen las siguientes actividades, pero no limitada a:

- a. Establecer comunicación con la empresa de call center que opera en Bluefields, para coordinar las actividades previas a la ejecución de la Feria de Trabajo.
- b. Convocatoria a la población de la ciudad de Bluefields y comunidades cercanas para participar en la feria de trabajo;
- c. Crear perfil de los asistentes a la feria de trabajo (mínimo 500 personas) priorizando a la población con las siguientes características:
  - Joven de 18 años cumplidos preferiblemente poseer título técnico y/o bachiller con conocimiento empírico del idioma inglés.
  - Estudiantes de 18 años a más cursando el último año de su carrera técnica o universitario de IV o V año con conocimientos del idioma inglés.
  - Hombre o Mujer profesional con carreras afines a TIC que aspira a laborar en la industria IT/ITES.
- d. Incorporar en el instrumento de recolección de datos las variables definidas en el objetivo de la consultoría.
- e. Conducir entrevistas a los participantes para determinar su experiencia laboral, nivel académico, expectativas salariales; afinidad cultural con EE. UU., interés de trabajar en la industria IT/ITES;
- f. Elaboración de prueba a los asistentes para medir sus habilidades de cómputo y el nivel de idioma en inglés y español (dicción, gramática, comprensión, acento, etc.).



La firma consultora preparará un reporte sobre los hallazgos encontrados durante el trabajo de campo para el Programa CARCIP-Nicaragua, que deberá ser revisados y tener el visto bueno del equipo de TELCOR y PRONicaragua, con apoyo de la supervisión que facilita el Banco Mundial.

## 2. Análisis de los datos

A partir de la información obtenida en el trabajo de campo (feria de trabajo), la empresa consultora analizará la información recopilada para elaborar una caracterización del recurso humano de la ciudad de Bluefields y sus comunidades cercana a la ciudad. Dicha caracterización incluirá un análisis estadístico de los resultados obtenidos por cada variable estudiada y un mapa donde se pueda observar la ubicación del recurso humano en la zona. Asimismo, deberá generar estadísticas que presenten los potenciales nichos de servicios ITES compatibles con la oferta de talento local.

La firma consultora preparará un informe para el Programa CARCIP-Nicaragua sobre el análisis realizado de los datos, incluyendo un análisis FODA del mismo, que deberá ser revisados y tener el visto bueno del equipo de TELCOR y PRONicaragua, con apoyo de la supervisión que facilita el Banco Mundial.

## 3. Borrador del Estudio y Reunión para presentación del Borrador.

La firma consultora preparará el borrador del informe final "Caracterización del Recurso Humano en la Región Caribe en Nicaragua – ciudad de Bluefields y comunidades cercanas", que deberá ser revisados y tener el visto bueno del equipo de TELCOR y PRONicaragua, con apoyo de la supervisión que facilita el Banco Mundial y se convocará una reunión para la presentación de este borrador al Programa CARCIP-Nicaragua.

Durante la reunión la empresa consultora recibirá comentarios de todos los participantes e incluirá una evaluación de los mismos en el informe final.

## 4. Reporte Final y Taller de Presentación del Estudio.

En la elaboración del informe final se tendrán en cuenta los comentarios obtenidos en la reunión de presentación del borrador y se incluirá un resumen ejecutivo que cubrirá los aspectos más destacados del informe y será sometido a la No Objeción del Banco Mundial para su aprobación.



## VI. PRODUCTOS ESPERADOS

La firma consultora entregará los siguientes productos que deberá ser revisados y tener el visto bueno del equipo de TELCOR y PRONicaragua, con apoyo de la supervisión que facilita el Banco Mundial:

- Reporte N°1: Cronograma de actividades y metodología
- Reporte N°2: Diseño de instrumentos y reporte del trabajo de campo (Feria de trabajo)
- Reporte N°3: Análisis de los datos
- Reporte Final: "Caracterización del Recurso Humano en la Región Caribe de Nicaragua".

El informe final incluirá:

- Datos globales del recurso humano en la Región Caribe – ciudad de Bluefields;
- Caracterización del recurso humano según las variables estudiadas;
- Base de datos de las personas entrevistadas durante la feria de trabajo, que contenga un perfil de los potenciales candidatos, incluyendo información de contacto.
- Mapa de la zona estudiada (Bluefields y sus comunidades cercanas) que ubique al talento identificado en el estudio.

Los informes se entregarán en cuatro ejemplares, para el Banco Mundial y para las Contrapartes en Nicaragua, tal como se describe en la siguiente sección. Una de las cuatro copias debe estar encuadrada. Adicionalmente, la firma consultora deberá presentar una copia electrónica de cada producto entregado. Adjunto al reporte final, se deberá entregar un resumen ejecutivo y una presentación en power point que contenga los principales puntos del estudio.

## VII. DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA

La consultoría tendrá una duración máxima de 5 meses a partir de la fecha de la firma del contrato en día hábiles. La contratación estará sujeta a la aprobación por parte de la Contratante y del Banco Mundial.

La consultoría tiene un carácter nacional y se realizará en la Costa Caribe de Nicaragua, específicamente en la ciudad de Bluefields y comunidades cercanas.

Para la contratación, el monto total de la oferta técnico-económica, debe incluir los honorarios de



la firma consultora, pasajes y viáticos, y otros gastos necesarios para la realización del trabajo.

El equipo técnico designado por la firma consultora deberá contar con equipo informático y transporte propio para movilizarse y realizar las actividades asignadas a la consultoría.

## VIII. MONTO DE LA CONSULTORÍA

El monto total de la consultoría es de **US\$50,000.00**, a pagarse en **04 cuotas** contra la entrega de los informes correspondientes de conformidad a lo indicado en la **Sección VI “Productos Esperados”** de estos TDR.

Este monto incluye: Honorarios del consultor, pasajes, viáticos y cualquier otro gasto necesarios para ejecutar en un 100% los alcances de esta consultoría.

Todos los pagos estarán sujetos a retenciones de ley de conformidad a las leyes tributarias vigentes.

Dichos pagos serán convertidos a moneda nacional al tipo de cambio oficial del Banco Central de Nicaragua a la fecha de cada pago con respecto al dólar de los Estados Unidos de América.

## IX. PERFIL Y CALIFICACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA

### 9.1 Perfil de la firma consultora:

- La firma deberá tener por lo menos 5 años de constitución (existencia) como firma consultora.
- La firma deberá de haber realizado al menos 3 estudios/consultorías demográficas, investigación de mercado y/o estrategias de desarrollo empresarial en Nicaragua o fuera del país.
- Experiencia de al menos 1 estudio/consultoría que incluyan mapeos, línea de base, caracterización de recursos humanos y/o fortalecimiento de capacidades del recurso humano.
- La firma debe pertenecer a un país miembro del Banco Mundial.



## 8.2 Personal de la firma consultora

Todos los expertos que tienen un papel crucial en la ejecución del contrato se considerarán expertos principales, los cuales debe tener disponibilidad de movilizarse a la ciudad de Bluefields, según cronograma de actividades.

La firma consultora deberá contar con un equipo multidisciplinario de 3 consultores base y el personal de apoyo que la firma considere pertinente para el presente contrato según el perfil siguiente:

### Experto principal 1: Coordinador del equipo

| Calificaciones Generales (50%)  | Porcentaje (%) |
|---|----------------|
| Profesional con título universitario en cualquiera de las siguientes carreras: Administración de Empresas, Economía, Estadística y/o carreras relacionadas. | 10%            |
| Profesional con estudios de Post-grado y/o Maestría   | 20%            |
| El consultor debe tener dominio avanzado del idioma inglés y español.   | 20%            |

| Idoneidad para el trabajo (50%)  | Porcentaje (%) |
|--|----------------|
| Mínimo de 3 años de experiencia coordinando equipos de trabajo multidisciplinarios.              | 25%            |
| Mínimo de 3 años de experiencia en gestión de proyectos de investigación y/o diseño de estudios. | 25%            |

### Experto principal 2: Especialista en Investigación de mercado y análisis de datos

| Calificaciones Generales (50%)  | Porcentaje (%) |
|---|----------------|
| Profesional con título universitario en cualquiera de las siguientes carreras: Marketing, Economía, Estadística y/o carreras relacionadas.                    | 10%            |
| Mínimo de 5 años de experiencia profesional en su área de formación o en áreas relacionadas, con énfasis en el procesamiento de datos y análisis estadístico. | 20%            |
| El consultor debe tener dominio avanzado del idioma inglés y español.   | 20%            |



| Idoneidad para el trabajo (50%)   | Porcentaje (%) |
|---|----------------|
| Haber desarrollado o participado como miembro de un equipo consultor en dos (2) consultorías que incluyeran uno o varios de los siguientes elementos: censo, línea de base, procesamiento de entrevistas a profundidad y grupos focales, levantamiento y procesamiento de datos cuantitativos y cualitativos. | 35%            |
| El consultor debe tener experiencia en dos (02) procesos de investigación de mercado en el sector empresarial.  | 15%            |

**Experto principal 3: Especialista en Recursos Humanos**

**Calificaciones Generales:**

| Calificaciones Generales (50%)   | Porcentaje (%) |
|--|----------------|
| Profesional con título universitario en cualquiera de las siguientes carreras: Administración de Empresas, Psicología, Derecho, Recursos Humanos y/o áreas relacionadas. | 10%            |
| Mínimo de 3 años de experiencia profesional en su área de formación o en áreas relacionadas, con énfasis en recursos humanos.  | 20%            |
| El consultor debe tener dominio avanzado del idioma inglés y español.  | 20%            |

| Idoneidad para el trabajo (50%)   | Porcentaje (%) |
|---|----------------|
| Haber participado en reclutamiento de personal en el sector empresarial. Si la experiencia se puede vincular a la industria de IT/ITES.....20%<br>Si la experiencia es en otro ámbito .....10%  | 20%            |
| El consultor debe tener experiencia de al menos 2 años en el diseño, validación y uso de herramientas para la validación de capacidades de capital humano (test de capacidades, pruebas psicométricas, test de conocimientos del idioma inglés, entre otras), análisis de los hallazgos y generación de estadísticas. | 15%            |
| Experiencia de al menos 2 años en la aplicación de pruebas de evaluación de conocimientos del idioma inglés y español del recurso humano, análisis de los hallazgos y generación de estadísticas  | 15%            |



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2018

UNID@S EN Por Gracia  
VICTORIAS! de Dios!

La firma consultora deberá prestar atención a la necesidad de garantizar la participación activa de los dos expertos quienes serán responsables de obtener, sistematizar y analizar la información requerida para el estudio de caracterización del Recurso Humano en la Región Caribe de Nicaragua, específicamente en la ciudad de Bluefields y comunidades cercanas.

Todos los expertos deberán ser independientes y no tener conflictos de intereses con las responsabilidades que se les atribuyen. La firma consultora debe remitir el perfil y la calificación de los expertos a postular. Los costos del personal y servicios de apoyo deben incluirse en los honorarios de los expertos.

#### X. CONTRAPARTE

El contratante designa como contraparte para la ejecución de los servicios de la consultoría al Coordinador General del Programa CARCIP-Nicaragua, el Lic. Ramón Medrano Huete, quien en todo momento mantendrá informado al Director General de TELCOR.

La firma consultora coordinará sus actividades con la Gerencia de Promoción de Inversiones – Sector Servicios de PRONicaragua, la cual será la contraparte técnica, con la responsabilidad de supervisar la consultoría y avalar los informes presentados por el consultor.

PRONicaragua brindará al consultor toda la información disponible que tenga relación con los objetivos de esta consultoría, y facilitará información de contactos en la medida de lo necesario y de las posibilidades de la agencia.



**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, TELCOR  
Avenida Bolívar, esquina diagonal al edificio de la cancillería. Apto 2004  
Managua, Nicaragua. PBX (505)2222-7350 - Sitio Web: [www.telcor.gob.ni](http://www.telcor.gob.ni)

12