

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Consultoría para el desarrollo de planes de promoción para posicionar a los países del Triángulo del Norte como un destino atractivo para el establecimiento de Centros de Contacto y Outsourcing de Procesos de Negocios.

1. Antecedentes y Justificación

- 1.1 La reconfiguración en curso de las cadenas globales y regionales de valor (CRV/CGV) brinda una oportunidad para fortalecer la participación de los países del Triángulo del Norte (TN) (El Salvador, Guatemala y Honduras) en los eslabones de dichas cadenas. A medida que las empresas multinacionales buscan diversificar su abastecimiento para reducir los riesgos geopolíticos y acercarse a los proveedores para reducir su huella de carbono, el TN puede surgir como un destino para nuevas inversiones.
- 1.2 Una estrategia de desarrollo productivo para el TN debe tener como un componente central la atracción de inversiones que permita insertar a los entramados productivos del TN en las CRV/CGV. Así, se contribuirá al crecimiento económico, la creación de empleo de calidad, la incorporación de tecnología, el aumento de la diversificación productiva y de exportaciones, y al desarrollo sostenible.
- 1.3 Para avanzar en una estrategia de este tipo es fundamental focalizar los esfuerzos para potenciar la inversión en un conjunto acotado de sectores que permitan dinamizar las exportaciones y el empleo en el corto plazo de manera tal que sirva como efecto demostración del potencial del TN en materia productiva. Para esto es importante avanzar en acciones de promoción de inversiones focalizadas e impulsar algunos factores habilitantes claves como la atracción y facilitación de la inversión para sectores con alto potencial.
- 1.4 En este marco, el sector de Centros de Contacto (CC) y *Outsourcing* de Procesos de Negocios (BPO, por sus siglas en inglés) cuentan con gran potencial.
- 1.5 En El Salvador, la industria genera aproximadamente 16.500¹ empleos directos; está representada por más de 55 empresas locales y extranjeras; es uno de los 25 mayores empleadores privados del país; y su participación en las exportaciones de servicios ha aumentado en los últimos años, de 9.9% en 2015 a 13.2% en 2019. De acuerdo con la agencia de promoción de inversiones y exportaciones de El Salvador -PROESA- el sector demanda más de 10.000 nuevas personas al año con buen nivel de inglés y con competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- 1.6 En Guatemala, los CC y BPO generan alrededor de 45,000 empleos, de los cuales más de 80% son para exportación de servicios a América del Norte y América Latina. Existe un gran potencial para generar al menos 15 mil puestos nuevos de trabajo al año en este sector.
- 1.7 En Honduras, el sector de CC y BPO ha crecido en los últimos años. Mientras que en el año 2000 generó exportaciones por un monto de US\$ 31,7 millones, en 2019 el monto ascendió a US\$ 250,3 millones. Las exportaciones de otros servicios empresariales (que corresponden a CC y BPO) sumaron US\$238,4 millones. Y en el rubro de exportaciones de servicios de software se registraron US\$11,9 millones, para un total de US\$250,3 millones². Estas cifras de exportación reflejan la presencia incipiente de empresas que prestan servicios de mayor complejidad y valor agregado enfocadas en software. La mayor parte de estas empresas dedicadas al sector de software son de capital nacional y han tenido un crecimiento limitado, con un número de empleados que generalmente no superan los 50 colaboradores.

¹ PROESA, 2021.

² Banco Central de Honduras, 2020

- 1.8 Para seguir impulsando el crecimiento de CC y BPO en los países del TN, se debe atender ciertas barreras transversales que afectan a dichas industrias, así como al conjunto de actividades económicas de los países del TN que incluyen: (i) el clima de negocios, desde la complejidad e incertidumbre de los marcos regulatorios y tributarios de las exportaciones, hasta la presencia del crimen organizado ; (ii) los altos costos logísticos, la infraestructura insuficiente y la baja conectividad digital; (iii) la falta de talento especializado; y (iv) el bajo reconocimiento de los países como destinos de inversión..
- 1.9 En esta coyuntura, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), como socio estratégico de sus países miembros prestatarios, busca apoyar el fortalecimiento de las CRV de los sectores de CC y BPO del TN mediante acciones puntuales de promoción.

2. Objetivos

- 2.1 Este proyecto tiene como objetivo: elaborar un plan de promoción para fomentar la inversión en los sectores de CC y BPO en los países del TN.

3. Alcance de los Servicios

- 3.1 La firma consultora seleccionada proporcionará servicios de consultoría según lo establecido en estos Términos de Referencia y supervisará y coordinará todas las actividades entre los diferentes actores involucrados en el proyecto, bajo la supervisión de la Unidad de Integración Regional del Sector de Integración y Comercio del BID (INT/RIU).
- 3.2 El alcance de los servicios incluye la coordinación con agencias y autoridades gubernamentales federales y subnacionales y el sector privado; la investigación y análisis impulsado por datos, la generación de conocimiento a través de la activación de redes/contactos nacionales e internacionales; la organización de talleres, entrevistas y encuestas de campo, contacto con potenciales socios que puedan mejorar el proyecto general; la preparación de los entregables definidos en la Sección 5 de estos Términos de Referencia; y la participación en reuniones internas de INT/RIU, cuando sea necesario.

4. Actividades Clave

Considerando la información que ya ha sido levantada por el BID, la firma consultora deberá llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar el objetivo descrito previamente, incluyendo las siguientes dimensiones:

1. Identificar y caracterizar las estrategias que las empresas de CC y BPO de producción (oferta) y consumo (demanda) se encuentran desarrollando ante las condiciones del mercado global actual, a fin de definir las áreas de oportunidad para la expansión y diversificación dentro de la cadena de valor en los países del TN.
2. Describir los principales factores que determinan la competitividad en las áreas de oportunidad identificadas, y hacer un análisis comparativo de la situación del TN para cada uno de esos factores frente a los potenciales países competidores.
3. Establecer los puntos críticos que deben abordarse para aprovechar las oportunidades identificadas, incluyendo aspectos regulatorios, infraestructura, capital humano, desarrollo de proveedores y otros que sean encontrados durante el trabajo de campo.

4. Proveer insumos para la elaboración de una estrategia y hoja de ruta, incluyendo políticas y actores involucrados, que permitan al TN un aprovechamiento efectivo de las oportunidades detectadas y la remoción de los puntos críticos encontrados durante el proyecto.
5. Realizar un benchmarking de las mejores prácticas internacionales (en otros países, incluyendo algunos de características similares a las del TN) que impulsan exitosamente la atracción de inversión en los sectores de CC y BPO.
6. Elaborar un *tool-kit* -herramientas, como programa de *aftercare* para inversionistas establecidos, *soft-landing* para nuevos inversionistas, así como campañas de información, venta de marca país y seguimiento de *leads*, que impulsen la atracción de inversión a los países del TN en los sectores de CC y BPO.

5. Productos Esperados

- 5.1 Entregable 1: Plan de trabajo en formato Word que deberá contener el cronograma de trabajo previamente acordado con el equipo del BID.
- 5.2 Entregable 2: Informe Intermedio en formato Word y una presentación de Power Point que resuma los principales hallazgos de informe intermedio; deberá cubrir los puntos del 1 al 5 de la sección de actividades clave.
- 5.3 Entregable 3: *Tool-kit* para la atracción de inversión en CC y BPO en el TN.
- 5.4 Entregable 4: Informe Final autocontenido y auto referenciado en formato Word, presentación de Power Point que resuma los principales hallazgos de la consultoría, y un resumen ejecutivo de aproximadamente 20 páginas.

6. Calendario del Proyecto e Hitos

El proyecto tendrá una duración total de cuatro (5) meses, en los cuales se deben satisfacer los entregables que se detallan a continuación.

Calendario de entregables	
Entregable	Fecha límite
Entregable 1	1 semana luego de la fecha de firma del contrato
Entregable 2	16 semanas luego de la fecha de firma del contrato
Entregable 3	16 semanas luego de la fecha de firma del contrato
Entregable 4	20 semanas luego de la fecha de firma del contrato

7. Requisitos de los Informes

- 7.1 Los entregables deben enviarse en las fechas específicas descritas en la Sección 6 de estos Términos de Referencia, a más tardar a las 18:00 (hora de Washington, D.C., Estados Unidos).
- 7.2 Estos deben prepararse en idioma español y entregarse en un formato editable, tanto en Word como Power Point. La firma consultora seleccionada organizará una reunión para presentar los hallazgos de cada entregable en una fecha/hora por determinar, a más tardar tres días antes o después de los plazos especificados en la Sección 6 de estos Términos de Referencia. Estas reuniones servirán como un mecanismo de retroalimentación para que la firma pueda ajustar los entregables para ser aceptados por INT/RIU.

- 7.3 La firma consultora seleccionada e INT/RIU programarán una reunión cada dos semanas para revisar el progreso de esta consultoría. Las fechas/horas de estas reuniones se acordarán entre las partes durante la reunión inicial de consultoría.
- 7.4 Como se indica en la Sección 3 de estos Términos de Referencia, la firma consultora actuará como la entidad central de coordinación de este proyecto. Por lo tanto, es fundamental que comunique de manera clara y oportuna a todos los interesados cuándo se llevarán a cabo las reuniones y otras actividades clave para determinar si INT/RIU debe participar en las mismas. Las entrevistas y talleres con los sectores público y privado deben ser consensuados y contar con la autorización del Banco antes de su realización.

8. Otros requisitos

- 8.1. La firma seleccionada debe tener experiencia y conocimientos específicos, que serán los criterios principales para su selección. Se prevé que el equipo estaría formado por personas con fuertes competencias en las áreas siguientes, aunque esto no pretende restringir la composición del equipo a los roles exactos que se describen a continuación:
- 8.1.1. Profesional con experiencia en la atracción de inversión con más de 5 años de experiencia. Conocimiento de los sectores de servicios de CC y BPO es un plus.
- 8.1.2. Idiomas: Fluidez en español e inglés.
- 8.1.3. Otras competencias básicas y técnicas que se valorarán son: (i) Experiencia en asesorar a gobiernos o instituciones en el desarrollo del ciclo de inversión extranjera directa. (ii) Experiencia trabajando con múltiples organizaciones gubernamentales y partes interesadas del sector privado y público, involucradas en el desarrollo productivo. (iii) Habilidades de comunicación altamente desarrolladas, incluida la preparación de informes de alta calidad y la entrega de presentaciones. (iv) Capacidad para trabajar bajo presión y cumplir con plazos ajustados sin comprometer la calidad de los productos. (v) Capacidad para mantener la confidencialidad y usar la discreción al tratar con información sensible. (vi) Conciencia cultural y sensibilidad a los problemas específicos de América Latina y el Caribe y en particular de los países del TN (Guatemala, El Salvador y Honduras).

9. Criterios de aceptación

- 9.1 Los entregables serán revisados y aprobados por el equipo técnico de INT/RIU y serán aceptados en la medida que cumplan con las actividades previstas y bajo los estándares de calidad establecidos durante la etapa de planificación de la consultoría.

10. Supervisión e Informes

- 10.1 La consultoría estará supervisada por Luciana Garcia, Especialista Sectorial de INT/RIU.

11. Calendario de Pagos

Calendario de Pagos	
Entregables	%
1. Plan de Trabajo	20%
2. Informe Intermedio	20%
3. Tool-kit de atracción de inversión	20%

4. Informe Final	40%
TOTAL	100%

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Consultoría para el diseño, difusión y ejecución de programas de capacitación en las habilidades de inglés y tecnologías de la información y la comunicación, requeridas por las industrias de Centros de Contacto y Outsourcing de Procesos de Negocios para los países del Triángulo del Norte.

1. Antecedentes y Justificación

- 1.1 La reconfiguración en curso de las cadenas globales y regionales de valor (CRV/CGV) brinda una oportunidad para fortalecer la participación de los países del Triángulo del Norte (TN) (El Salvador, Guatemala y Honduras) en los eslabones de dichas cadenas. A medida que las empresas multinacionales buscan diversificar su abastecimiento para reducir los riesgos geopolíticos y acercarse a los proveedores para reducir su huella de carbono, el TN puede surgir como un destino para nuevas inversiones.
- 1.2 Una estrategia de desarrollo productivo para el TN debe tener como un componente central la atracción de inversiones que permita insertar a los entramados productivos del TN en las CRV/CGV. Así, se contribuirá al crecimiento económico, la creación de empleo de calidad, la incorporación de tecnología, el aumento de la diversificación productiva y de exportaciones, y al desarrollo sostenible.
- 1.3 Para avanzar en una estrategia de este tipo es fundamental focalizar los esfuerzos para potenciar la inversión en un conjunto acotado de sectores que permitan dinamizar las exportaciones y el empleo en el corto plazo de manera tal que sirva como efecto demostración del potencial del TN en materia productiva. Para esto es importante avanzar en acciones de promoción de inversiones focalizadas e impulsar algunos factores habilitantes claves como la capacitación técnica del personal.
- 1.4 En este marco, y de manera conjunta con inversionistas, se busca desarrollar habilidades específicas en los trabajadores, que respondan a las demandas del mercado enfocando los esfuerzos en el sector de Centros de Contacto (CC) y *Outsourcing* de Procesos de Negocios (BPO, por sus siglas en inglés).
- 1.5 En El Salvador, la industria genera aproximadamente 16.500³ empleos directos; está representada por más de 55 empresas locales y extranjeras; es uno de los 25 mayores empleadores privados del país; y su participación en las exportaciones de servicios ha aumentado en los últimos años, de 9.9% en 2015 a 13.2% en 2019. De acuerdo con la agencia de promoción de inversiones y exportaciones de El Salvador -PROESA- el sector demanda más de 10.000 nuevas personas al año con buen nivel de inglés y con competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- 1.6 En Guatemala, los CC y BPO generan alrededor de 45,000 empleos, de los cuales más de 80% son para exportación de servicios a América del Norte y América Latina. Existe un gran potencial para generar al menos 15 mil puestos nuevos de trabajo al año en este sector.
- 1.7 En Honduras, el sector de CC y BPO ha crecido en los últimos años. Mientras que en el año 2000 generó exportaciones por un monto de US\$ 31,7 millones, en 2019 el monto ascendió a US\$ 250,3 millones. Las exportaciones de otros servicios empresariales (que corresponden a CC y BPO) sumaron US\$238,4 millones. Y en el rubro de exportaciones de servicios de software se registraron US\$11,9 millones, para un total de US\$250,3 millones⁴. Estas cifras de exportación reflejan la presencia incipiente de empresas que prestan servicios de mayor complejidad y valor agregado enfocadas en software. La mayor parte de estas empresas dedicadas al sector de software son de

³ PROESA, 2021.

⁴ Banco Central de Honduras, 2020

capital nacional y han tenido un crecimiento limitado, con un número de empleados que generalmente no superan los 50 colaboradores.

- 1.8 Para seguir impulsando el crecimiento de CC y BPO en los países del TN, se debe atender una de las principales barreras que enfrenta la industria que es la calidad y disponibilidad de talento bilingüe y con especialidades técnicas en TIC. Por ejemplo, Guatemala se ubica en la posición 14 de 19 países latinoamericanos evaluados en el Índice de Competencia de inglés⁵. PROESA, así como entrevistas con actores públicos y privados en Honduras también identifican a esta barrera como el principal impedimento para el crecimiento y sofisticación del sector.
- 1.9 En esta coyuntura, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), como socio estratégico de sus países miembros prestatarios, busca apoyar el fortalecimiento de las CRV de los sectores de CC y BPO del TN mediante la implementación de capacitaciones a medida en inglés y TICs para aproximadamente 100 personas de cada uno de los países del TN, para un total de 300 personas, atendiendo consideraciones de género y diversidad.

2. Objetivos

- 2.2 Este proyecto tiene como objetivo: elaborar, de manera conjunta con empresas de los sectores de CC y BPO que tengan planes de expansión y una clara demanda excedente de talento capacitado, un diagnóstico de habilidades en inglés y TICs requeridas por dichos sectores; desarrollar el programa de capacitación a medida e impartirlo a 300 candidatos seleccionados de países del TN.

3. Alcance de los Servicios

- 3.3 La firma consultora seleccionada proporcionará servicios de consultoría según lo establecido en estos Términos de Referencia y supervisará y coordinará todas las actividades entre los diferentes actores involucrados en el proyecto, bajo la supervisión de la Unidad de Integración Regional del Sector de Integración y Comercio del BID (INT/RIU).
- 3.4 El alcance de los servicios incluye la coordinación con agencias y autoridades gubernamentales federales y subnacionales y el sector privado; la investigación y análisis impulsado por datos, la generación de conocimiento a través de la activación de redes/contactos nacionales e internacionales; la organización de talleres, entrevistas y encuestas de campo, contacto con potenciales socios que puedan mejorar el proyecto general; la preparación de los entregables definidos en la Sección 5 de estos Términos de Referencia; y la participación en reuniones internas de INT/RIU, cuando sea necesario.

4. Actividades Clave

La firma consultora deberá llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar el objetivo descrito previamente, incluyendo las siguientes dimensiones:

1. Diagnóstico de demanda excedente de talento capacitado que obstruye la realización de planes de expansión de inversionistas interesados en los países del TN, en específico, en habilidades de inglés y TICs para los sectores de CC y BPO. Se deberá realizar el diagnóstico de manera conjunta con las empresas con planes de expansión en el TN.
2. Elaborar los planes de capacitación a la medida, en conexión con el punto 4.1.
3. Organizar e impartir los cursos de formación.
4. Preparar un informe con los resultados de las actividades para efectos de diseminación, que incluirá el número de personas capacitadas que fueron contratadas por las empresas participantes.

⁵ Education First, 2020.

5. Productos Esperados

- 5.5 Entregable 1: Plan de trabajo en formato Word que deberá contener el cronograma de trabajo previamente acordado con el equipo del BID.
- 5.6 Entregable 2: Informe Intermedio en formato Word y una presentación de Power Point que resuma los principales hallazgos de informe intermedio; deberá cubrir el punto 1 de la sección de actividades clave.
- 5.7 Entregable 3: Programa de capacitación y plan y cronograma para impartirlo.
- 5.8 Entregable 4: Informe Final autocontenido y auto referenciado en formato Word, presentación de Power Point que resuma los principales hallazgos de la consultoría, y un resumen ejecutivo de aproximadamente 20 páginas.

6. Calendario del Proyecto e Hitos

El proyecto tendrá una duración total de cuatro (8) meses, en los cuales se deben satisfacer los entregables que se detallan a continuación.

Calendario de entregables	
Entregable	Fecha límite
Entregable 1	1 semana luego de la fecha de firma del contrato
Entregable 2	8 semanas luego de la fecha de firma del contrato
Entregable 3	16 semanas luego de la fecha de firma del contrato
Entregable 4	32 semanas luego de la fecha de firma del contrato

7. Requisitos de los Informes

- 7.5 Los entregables deben enviarse en las fechas específicas descritas en la Sección 6 de estos Términos de Referencia, a más tardar a las 18:00 (hora de Washington, D.C., Estados Unidos).
- 7.6 Estos deben prepararse en idioma español y entregarse en un formato editable, tanto en Word como Power Point. La firma consultora seleccionada organizará una reunión para presentar los hallazgos de cada entregable en una fecha/hora por determinar, a más tardar tres días antes o después de los plazos especificados en la Sección 6 de estos Términos de Referencia. Estas reuniones servirán como un mecanismo de retroalimentación para que la firma pueda ajustar los entregables para ser aceptados por INT/RIU.
- 7.7 La firma consultora seleccionada e INT/RIU programarán una reunión cada dos semanas para revisar el progreso de esta consultoría. Las fechas/horas de estas reuniones se acordarán entre las partes durante la reunión inicial de consultoría.
- 7.8 Como se indica en la Sección 3 de estos Términos de Referencia, la firma consultora actuará como la entidad central de coordinación de este proyecto. Por lo tanto, es fundamental que comunique de manera clara y oportuna a todos los interesados cuándo se llevarán a cabo las reuniones y otras actividades clave para determinar si INT/RIU debe participar en las mismas. Las entrevistas y talleres con los sectores público y privado deben ser consensuados y contar con la autorización del Banco antes de su realización.

8. Otros requisitos

8.1. La firma seleccionada debe tener experiencia y conocimientos específicos, que serán los criterios principales para su selección. Se prevé que el equipo estaría formado por personas con fuertes competencias en las áreas siguientes, aunque esto no pretende restringir la composición del equipo a los roles exactos que se describen a continuación:

8.1.1. Profesional en programas de capacitación en inglés para la industria de servicios de CC y BPO con más de 5 años de experiencia.

8.1.2. Profesional en programas de capacitación en TICs para la industria de servicios de CC y BPO con más de 5 años de experiencia.

8.1.3. Idiomas: Fluidez en español e inglés.

8.1.4. Otras competencias básicas y técnicas que se valorarán son: (i) Experiencia en asesorar a gobiernos o instituciones en el desarrollo de ecosistemas de servicios, en particular CC y BPO. (ii) Experiencia trabajando con múltiples organizaciones gubernamentales y partes interesadas del sector privado y público, involucradas en el desarrollo productivo. (iii) Habilidades avanzadas para la docencia a la medida. (iv) Habilidades de comunicación altamente desarrolladas, incluida la preparación de informes de alta calidad y la entrega de presentaciones. (v) Capacidad para trabajar bajo presión y cumplir con plazos ajustados sin comprometer la calidad de los productos. (vi) Capacidad para mantener la confidencialidad y usar la discreción al tratar con información sensible. (vii) Conciencia cultural y sensibilidad a los problemas específicos de América Latina y el Caribe y en particular de los países del TN (Guatemala, El Salvador y Honduras).

9. Criterios de aceptación

9.2 Los entregables serán revisados y aprobados por el equipo técnico de INT/RIU y serán aceptados en la medida que cumplan con las actividades previstas y bajo los estándares de calidad establecidos durante la etapa de planificación de la consultoría.

10. Supervisión e Informes

10.1 La consultoría estará supervisada por Luciana Garcia, Especialista Sectorial de INT/RIU.

11. Calendario de Pagos

Calendario de Pagos	
Entregables	%
5. Plan de Trabajo	20%
6. Informe Intermedio	20%
7. Programa de capacitación y cronograma para impartirlo	20%
8. Informe Final	40%
TOTAL	100%

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Servicio de no consultoría para el desarrollo de actividades de promoción de inversiones hacia los países del Triángulo del Norte en los sectores de Centros de Contacto y Outsourcing de Procesos de Negocios.

1. Antecedentes y Justificación

- 1.1 La reconfiguración en curso de las cadenas globales y regionales de valor (CRV/CGV) brinda una oportunidad para fortalecer la participación de los países del Triángulo del Norte (TN) (El Salvador, Guatemala y Honduras) en los eslabones de dichas cadenas. A medida que las empresas multinacionales buscan diversificar su abastecimiento para reducir los riesgos geopolíticos y acercarse a los proveedores para reducir su huella de carbono, el TN puede surgir como un destino para nuevas inversiones.
- 1.2 Una estrategia de desarrollo productivo para el TN debe tener como un componente central la atracción de inversiones que permita insertar a los entramados productivos del TN en las CRV/CGV. Así, se contribuirá al crecimiento económico, la creación de empleo de calidad, la incorporación de tecnología, el aumento de la diversificación productiva y de exportaciones, y al desarrollo sostenible.
- 1.3 Para avanzar en una estrategia de este tipo es fundamental focalizar los esfuerzos para potenciar la inversión en un conjunto acotado de sectores que permitan dinamizar las exportaciones y el empleo en el corto plazo de manera tal que sirva como efecto demostración del potencial del TN en materia productiva. Para esto es importante avanzar en acciones de promoción de inversiones focalizadas e impulsar algunos factores habilitantes claves como la atracción y facilitación de la inversión para sectores con alto potencial.
- 1.4 En este marco, el sector de Centros de Contacto (CC) y *Outsourcing* de Procesos de Negocios (BPO, por sus siglas en inglés) cuentan con gran potencial.
- 1.5 En El Salvador, la industria genera aproximadamente 16.500⁶ empleos directos; está representada por más de 55 empresas locales y extranjeras; es uno de los 25 mayores empleadores privados del país; y su participación en las exportaciones de servicios ha aumentado en los últimos años, de 9.9% en 2015 a 13.2% en 2019. De acuerdo con la agencia de promoción de inversiones y exportaciones de El Salvador -PROESA- el sector demanda más de 10.000 nuevas personas al año con buen nivel de inglés y con competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- 1.6 En Guatemala, los CC y BPO generan alrededor de 45,000 empleos, de los cuales más de 80% son para exportación de servicios a América del Norte y América Latina. Existe un gran potencial para generar al menos 15 mil puestos nuevos de trabajo al año en este sector.
- 1.7 En Honduras, el sector de CC y BPO ha crecido en los últimos años. Mientras que en el año 2000 generó exportaciones por un monto de US\$ 31,7 millones, en 2019 el monto ascendió a US\$ 250,3 millones. Las exportaciones de otros servicios empresariales (que corresponden a CC y BPO) sumaron US\$238,4 millones. Y en el rubro de exportaciones de servicios de software se registraron US\$11,9 millones, para un total de US\$250,3 millones⁷. Estas cifras de exportación reflejan la presencia incipiente de empresas que prestan servicios de mayor complejidad y valor agregado enfocadas en software. La mayor parte de estas empresas dedicadas al sector de software son de capital nacional y han tenido un crecimiento limitado, con un número de empleados que generalmente no superan los 50 colaboradores.

⁶ PROESA, 2021.

⁷ Banco Central de Honduras, 2020

- 1.8 Para seguir impulsando el crecimiento de CC y BPO en los países del TN, se debe contrarrestar el bajo reconocimiento de los países como destinos de inversión.
- 1.9 En esta coyuntura, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), como socio estratégico de sus países miembros prestatarios, busca apoyar el fortalecimiento de las CRV de los sectores de CC y BPO en los países del TN mediante acciones puntales de promoción.

2. Objetivos

- 2.3 El principal objetivo de este servicio de no consultoría es brindar el soporte logístico integrado y la tecnología necesaria para el diseño, preparación, organización y ejecución de dos (2) eventos de promoción durante el 2022.

3. Alcance de los Servicios

- 3.5 El proveedor seleccionado brindará apoyo logístico para la coordinación general y ejecución de dos eventos de promoción.
- 3.6 La firma será responsable de las implicaciones logísticas locales para asegurar la exitosa ejecución del evento.
- 3.7 La firma mantendrá una estrecha comunicación con el comité organizador y el equipo del proyecto del Banco para todos los asuntos logísticos

4. Actividades Clave

4.1 Se espera que el proveedor seleccionado realice las siguientes tareas:

- a) Planificación de eventos: diseño conceptual, plan maestro, envío de cotizaciones y presupuestos, etc.
- b) Selección y montaje de salas de conferencias, catering, alojamiento de los participantes, entre otras actividades.
- c) Soporte logístico integrado durante la actividad.
- d) Gestión personal in situ: productor, coordinador de eventos, personal de campo, intérpretes, etc.
- e) Alquiler de equipos: radiodifusión, sonido e iluminación, etc.
- f) Elaboración de materiales promocionales: identidad digital, banners, impresiones, kit de participantes, etc.
- g) Elaboración de informe final.
- h) Otras tareas relevantes requeridas durante la preparación, ejecución y seguimiento de la actividad.

5. Productos Esperados

5.9 Se espera que el proveedor produzca los siguientes entregables:

- a) Un plan maestro de trabajo logístico con un cronograma detallado para la ejecución de la actividad.
- b) Informe final con los resultados obtenidos, incluyendo el número de participantes que asistieron a cada sesión, el número de posibles negocios y el monto monetario correspondiente informado por los participantes, y el porcentaje de participantes satisfechos con el evento en general.

6. Calendario del Proyecto e Hitos

- 6.1 El Banco y el proveedor buscarán firmar un acuerdo para marzo de 2022.
- 6.2 El proveedor debe presentar un plan maestro de trabajo logístico con un cronograma detallado, a más tardar dos (2) semanas después de la firma del contrato.
- 6.3 Se debe enviar un informe final con los resultados obtenidos a más tardar cuatro (4) semanas después de la conclusión de la actividad.

7. Requisitos de los Informes

- 7.9 La firma proporcionará un plan de trabajo logístico detallado y un informe final en español

8. Otros requisitos

- 8.1. Empresa de logística especializada con al menos 10 años de experiencia en la organización y ejecución de grandes convenciones, exposiciones y eventos de alta visibilidad internacionales.
- 8.2. Experiencia demostrable trabajando con funcionarios gubernamentales, ejecutivos del sector privado y organizaciones internacionales o similares en los últimos tres años.
- 8.3. Experiencia demostrable en la prestación de servicios similares durante al menos dos (2) eventos de la misma escala en los últimos cinco (5) años.
- 8.4. Disponible para prestar servicios durante las fechas estipuladas del evento.
- 8.5. El pago se realizará en dólares estadounidenses (USD)
- 8.6. Capacidad para comunicarse con fluidez en inglés y español con las partes interesadas relevantes

9. Criterios de aceptación

- 9.3 Los entregables serán revisados y aprobados por el equipo técnico de INT/RIU y serán aceptados en la medida que cumplan con las actividades previstas y bajo los estándares de calidad establecidos durante la etapa de planificación del servicio.

10. Supervisión e Informes

- 10.1 La consultoría estará supervisada por Luciana Garcia, Especialista Sectorial de INT/RIU.

11. Calendario de Pagos

Calendario de Pagos	
Entregables	%
9. Plan de Trabajo	50%
10. Informe Final	50%
TOTAL	100%