



El **Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza** es una organización civil sin fines de lucro que busca el reconocimiento, goce y ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres

TÉRMINOS DE REFERENCIA CONSULTORÍA POR PRODUCTO

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO (SLIM, FELCV y MINISTERIO PÚBLICO) EN EL MUNICIPIO DE EL ALTO (FASE 2)

Objetivo General: Realizar la evaluación y análisis de la segunda fase de medición de la calidad de los servicios de atención a la violencia en el Municipio de El Alto, en función al cumplimiento de los principios de la debida diligencia desde la percepción y satisfacción de las usuarias para que se constituya en un diagnóstico situacional comparativo de las gestiones 2022 y 2023, que permita el seguimiento al planteamiento de propuestas y planes de mejora a corto, mediano y largo plazo.

Programa: Promoción de Derechos y Prevención de Violencias.

Proyecto: **Generalitat Valenciana** “Garantizando el ejercicio del derecho a una vida libre de violencias de las mujeres desde el empoderamiento personal, social, económico y político en La Paz y Chuquisaca (Bolivia)”.

Presupuesto referencial: Bs.bolivianos 00/100) sujeto a impuesto de ley.

Duración: Del 12/07/2023 al 27/07/2023

Documentos para entregar en la propuesta: Para la presentación de su propuesta el proponente deberá enviar:

- **Propuesta de trabajo y cronograma de consultoría (indispensable);**
- Hoja de Vida actualizada (no documentada);
- La información solicitada debe ser enviada al correo adquisiciones@gregorias.org.bo hasta el 9 de julio de 2023 hasta las 23:00 horas;
- El/la consultor/a adjudicado/a deberá presentar en físico la documentación que respalde su hoja de vida y toda documentación solicitada por el CPMGA conforme los TDR.

A. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

El Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza (CPMGA) es una organización sin fines de lucro fundada el 6 de marzo de 1983, la actividad principal del CPMGA se encuentra concentrada en el municipio de El Alto y privilegiando a la población femenina, joven y adulta, en la búsqueda de contribuir a “eliminar las relaciones de subordinación y discriminación”.

El CPMGA, trienalmente desarrolla un plan de trabajo en estricta sujeción a su Marco Estratégico Institucional 2016 - 2025. En este contexto, el Plan Trienal correspondiente al periodo 2021-2023 plantea el siguiente objetivo de desarrollo: “Mujeres cuentan con mejores condiciones para la exigibilidad, el goce y ejercicio de sus derechos individuales y colectivos”.

Formulando los siguientes lineamientos estratégicos para su implementación:

- **Vida libre de violencias**, considerando que existe un contexto crítico pero con una estructura estatal existente el rol del CPMGA deberá concentrarse en brindar correcta orientación a la población respecto de todo tipo de violencia (física, sexual, laboral, económica, etc.), contención a mujeres víctimas de violencia, espacios para la que fomenten a la autoconciencia feminista, generación de información que de la cotidianidad permita la identificación de cuellos de botella que permitan la construcción de propuestas hacia las entidades que participan de la prevención, atención y recuperación de víctimas de violencia.
- **Autonomía Económica**, los servicios de capacitación técnica integral, no hacen en sí mismos una fuente de generación de ingresos para las mujeres, debido a que si bien brindan una herramienta de trabajo estas requieren perfeccionamiento. Estos espacios serán vitales para la formación de mujeres no solo en el ámbito técnico sino para la generación de espacios de reflexión sobre autoconciencia feminista de las mujeres (principal factor diferenciador) y de generación de una asociatividad basada en sororidad y contención.
- **Mujeres hacen exigibilidad de sus derechos**, basada en la premisa del ejercicio de que la Ciudadanía es el piso básico de la existencia de una Sociedad Civil Democrática, y de un Estado Democrático, y es la única garantía



gregoria
apaza

El **Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza** es una organización civil sin fines de lucro que busca el reconocimiento, goce y ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres

permanente de una convivencia pacífica y democrática entre Iguales que pueden al mismo tiempo ser Diferentes. El concepto de 'ciudadanía' debería ser sinónimo de derechos humanos. Básicamente, porque una persona debe poder siempre participar de la sociedad en la que vive. Y por tanto, la Ciudadanía, es una cualidad transversal y básica.

Se replantea como espacios de formación ciudadana, derechos humanos, democracia, planes de incidencia, exigibilidad y abogacía funcionando bajo los principios de respeto a la diversidad, interculturalidad, y autoconciencia feminista.

- **Derechos sexuales y derechos reproductivos**, se plantea promover el ejercicio pleno de los derechos sexuales y derechos reproductivos de las mujeres adultas, jóvenes y adolescentes como un derecho humano que se fundamenta en la libertad y la dignidad que comprende el ejercicio de una sexualidad libre, placentera y responsable, el respeto a la integridad, a la diversidad, a la vida privada y a las decisiones importantes sobre el cuidado del cuerpo para una salud y bienestar físico, mental y social. El fortalecer el liderazgo ciudadano permitirá tomar conciencia que promueva acciones que contribuyan a reducir el embarazo adolescente, denuncia de casos de violencia sexual, exigir la interrupción legal del embarazo, además del acceso de mujeres a servicios de salud materna, sexual y reproductiva integrales, interculturales y de calidad.

B. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

En los últimos años, el trabajo del CPMGA en el área de violencia ha estado, sobre todo, enfocado a la atención legal, psicológica y al patrocinio de los casos de violencia (en suplencia del Estado). Se han realizado talleres de información a mujeres víctimas de violencia, de sensibilización y capacitación a funcionarios públicos y se promovieron eventos para fortalecer las capacidades de promotoras y brigadistas.

En el nuevo plan trienal 2021 – 2023, el CPMGA en su línea estratégica de prevención de la violencia ha delimitado su intervención aplicando su modelo de patrocinio de atención integral a un modelo de generación de evidencia para la exigibilidad de derechos que se basa en el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia y en la comunicación como una herramienta política.

En el marco de esta línea estratégica, el Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza implementa el proyecto *“Garantizando el ejercicio del derecho a una vida libre de violencias de las mujeres desde el empoderamiento personal, social, económico y político en La Paz y Chuquisaca (Bolivia)”* que tiene como objetivo el contribuir al pleno ejercicio del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, que garantice su participación plena, efectiva y la igualdad de oportunidades en la vida económica, política y pública de las mujeres.

A partir del resultado 3, desde el proyecto se han implementado diferentes acciones para mejorar la institucionalidad y competencias de los/as servidores/as públicos/as de la ruta crítica de atención en violencia en razón de género, para medir estos avances de manera estratégica se han planteado evaluaciones a los servicios de atención reforzados y encuestas a la población sobre conocimiento de los servicios de la ruta de atención y su satisfacción ante la calidad de atención. En la gestión 2022, se ha implementado la primera evaluación de medición de calidad de servicios de atención a la violencia en el Municipio de El Alto enfocados a los SLIMs, FELCV y Ministerio Público, que permitió el involucramiento de promotoras comunitarias en el levantamiento de información y en el planteamiento de propuestas de planes de mejora que fueron presentados a tomadores/as de decisión de la ruta de atención a la violencia.

En este sentido, para cumplir con los indicadores previstos en el proyecto, respecto al incremento de la satisfacción de las usuarias con la atención en los servicios de violencia fortalecidos, se decide realizar la contratación de una consultoría, con el objetivo de realizar la evaluación y análisis de la segunda fase de medición de la calidad de los servicios de atención a la violencia en el Municipio de El Alto, en función al cumplimiento de los principios de la debida diligencia desde la percepción y satisfacción de las usuarias para que se constituya en un diagnóstico situacional comparativo de las gestiones 2022 y 2023, que permita el seguimiento al planteamiento de propuestas y planes de mejora a corto, mediano y largo plazo.

C. PRODUCTOS ESPERADOS

Descripción del/los resultados y producto/s que espera el programa/proyecto y la forma cómo el/la consultor/a debe presentarlo/s.



**gregoria
apaza**

El **Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza** es una organización civil sin fines de lucro que busca el reconocimiento, goce y ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres

N°	Productos a entregar	Forma de Entrega	Fecha de Entrega
Producto 1	Plan de trabajo con modificaciones aprobadas que incluye el cronograma, metodología, muestra de población e instrumentos para medición de la calidad de los servicios de atención a la violencia de género del municipio de El Alto.	Físico dos (2) ejemplares	13/07/2023
Producto 2	Informe de avance que incluya el reporte del relevamiento de información en campo con procesamiento de datos estadísticos y análisis preliminar de resultados del segundo levantamiento de información, además de propuestas y planes de mejora iniciales.	Físico dos (2) ejemplares	18/07/2023
Producto 3	Informe sistematizado y documentado de la consultoría que incorpore: <ul style="list-style-type: none">• Evaluación y análisis comparativo de la medición de la calidad del servicio de atención a la violencia de género (Slim, FELCV y Ministerio Público) en el municipio de El Alto entre la gestión 2022 y 2023;• Propuestas y planes de mejora de calidad de los servicios municipales de atención a la violencia de género;• Metodología de la socialización de resultados;• Presentación en power point de los resultados de la medición de la calidad de los servicios (análisis compartivos);• Fuentes de verificación del levantamiento de información, como instrumentos y archivos fotográficos, grabaciones y otros.	Físico (dos ejemplares) adjunto anexos y fuentes de verificación Digital (un cd serigrafiado logos CPMGA y Gen Valencia con el nombre de la consultoría y que contenga los 3 productos, anexos y las fuentes de verificación)	27/07/2023

El o la consultora deberá asegurar el logro de los productos planteados en coordinación y consenso con la responsable designada del CPMGA.

D. PERFIL DEL CONSULTOR/A

El/a consultor/a por producto, deberá cumplir con el siguiente perfil:

- **Nivel de formación**
 - Licenciatura en ciencias sociales u otras relacionadas;
 - Estudios de post grado y/o cursos de especialización en derechos humanos y/o derechos de las mujeres;
 - Estudios de post grado y/o cursos de especialización en investigaciones sociales.
- **Experiencia laboral específica**
 - Mínimo 5 años de experiencia general;
 - Experiencia de trabajo en la medición de calidad de servicios de instancias de la ruta de atención a la violencia (deseable);



**gregoria
apaza**

El **Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza** es una organización civil sin fines de lucro que busca el reconocimiento, goce y ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres

- Experiencia de trabajo con servicios de atención a la violencia en el municipio de El Alto (deseable);
- Experiencia de trabajo en el sector pública o privado, en la atención de población en situación de vulnerabilidad y/o violencia preferiblemente de mujeres;
- Experiencia demostrable en la realización de diagnósticos de proyectos sociales;
- Experiencia en manejo de herramientas de monitoreo y evaluación o levantamiento de información.

• **Otros requerimientos/conocimientos**

- Habilidades y competencias en el relevamiento de información y sistematización de calidad de servicios;
- Conciencia y sensibilidad con respecto a las cuestiones de género;
- Comunicación efectiva;
- Perspectiva de género e interseccional;
- Tener conocimiento sobre leyes nacionales y normativas locales sobre violencia contra las mujeres (Ley 348, decretos, reglamentos, principios de la debida diligencia y otros relacionados);
- Tener conocimiento en la elaboración de propuestas y planes de mejora;
- Conocimiento de las instancias de la ruta de atención;

E. RESPONSABILIDADES DEL CONSULTOR/A

El/a consultor/a asume la responsabilidad de cumplir con el alcance de trabajo mencionado en estos Términos de Referencia de forma eficiente y profesional.

- Responsable de estructurar los instrumentos de levantamiento de información;
- Revisar a detalle el informe final e instrumentos aplicados en la medición de la calidad de atención realizado en la gestión 2022;
- Ajustar los instrumentos de levantamiento medición de calidad de atención;
- Coordinar con las instancias de la ruta de atención a la violencia para el levantamiento de información previa consulta con el responsable técnico del CPMGA;
- Sostener reuniones de entrevista con promotoras comunitarias para evaluar el cumplimiento de los planes de mejora y coordinar el levantamiento de información;
- Presentación de los resultados de la medición de la calidad de los servicios priorizando el análisis comparativo centro en el cumplimiento de indicadores del resultado 3 del proyecto;

DE MANERA LOGÍSTICA

- El/a consultor/a que trabaje bajo el presente TDR desarrollará sus funciones bajo la supervisión de la Responsable Legal y en coordinación con la Coordinadora de Prevención de Violencia y Promoción de Derechos del CPMGA;
- La institución proporcionará los antecedentes e información para la realización del servicio;
- Cumplir con el plazo establecido de entrega de los productos previa aprobación del Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza;
- Entregar los productos de acuerdo a los formatos requeridos en versión física impresa y digital (editable);
- La presente consultoría no es de dedicación exclusiva si no por trabajo realizado en días, horas programadas y entrega de productos establecidos dentro de éste TDR.

F. FORMA DE PAGO

El pago se realizará al 100% una vez sea aprobado el producto tres, y teniendo la aprobación escrita del responsable, los productos 1 y 2 (en los plazos establecidos).

G. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

- El/a consultor/a que trabaje bajo el presente TDR desarrollará sus funciones bajo la supervisión de la Coordinadora del Programa PDPV y la responsable Legal del Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza;
- La institución, proporcionará al consultor/a los antecedentes e información para la realización de la consultoría;



**gregoria
apaza**

El **Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza** es una organización civil sin fines de lucro que busca el reconocimiento, goce y ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres

- El/a consultor/a coordinará con las personas de contacto de la institución, las reuniones de seguimiento y validación del producto;
- El/a consultor/a de requerirse contará con un espacio en la institución en días definidos en coordinación con la técnica responsable;
- La presente consultoría no es de dedicación exclusiva si no por trabajo realizado en días, horas programadas y entrega de productos establecidos dentro de éste TDR.

Todo el material producido bajo los términos de referencia que forma parte del contrato, tales como escritos, grabados en audio, visuales, informes y/u otros materiales elaborados por el consultor/a en virtud de la presente consultoría, serán de propiedad del CPMGA. Este derecho continuará vigente aún después de concluida la relación contractual, respetándose los derechos de autor.

H. MULTAS Y SANCIONES

El/a consultor/a está obligado/a a cumplir con el plazo de ejecución de los productos establecidos en los Términos de Referencia, caso contrario será multado con el 1% del monto del contrato por cada día de retraso pactado en el presente TDR o contrato de consultoría.

VoBo Coordinación

Firma de recepción del consultor/a