



## Proyecto

# Intensificación/escalamiento de la fruticultura, agroecológica Biotech y Agricultura digital, mejorando la producción ecológica de frutas y sus contribuciones a la protección del Medio Ambiente en los Valles

2023/ACDE/001206

### TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### Consultoría

**Diseño y desarrollo de Customer Relationship Management (CRM- gestión de las relaciones con el cliente).**

### 1. ANTECEDENTES

La Fundación PROINPA y Ayuda en Acción Bolivia han establecido una alianza de cooperación para contribuir al desarrollo de comunidades y municipios en la Región Valles Interandinos de los Chichas en Potosí y los Cintis en Chuquisaca, basado en el desarrollo social, ambiental y económico que mejore el bienestar de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad, con ejercicio pleno y goce de los derechos individuales y colectivos principalmente de conglomerados como la niñez, adolescencia, mujeres, así como poblaciones campesinas habitantes en la región.

Para ello, en base a la problemática identificada en las comunidades de la región a través de un diagnóstico, así como un estudio del estado de arte de la cadena frutícola durazno, manzana en la gestión 2023, alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible agenda 2030, ambas entidades vienen adecuando y reorientado su estrategia institucional de cooperación de mediano plazo para la región de los Valles Interandinos, entre ellas priorizando el apoyo al desarrollo sostenible y resiliente de la cadena de valor frutícola (durazno, manzana y vid) en la región al constituirse el mismo en una potencialidad productiva estratégica para la generación de recursos, compatibles con las urgentes necesidades de gestión sostenible de los recursos ambientales flora, fauna y agua, así como de mejora de la alimentación saludable. Estas acciones son parte de sus lineamientos estratégicos de Generación de Oportunidades, Adaptación al Cambio Climático y Protección, conducentes a la contribución efectiva en la mejora sostenible de la economía de familias campesinas.

En dicho proceso, en la gestión 2024 PROINPA como Socio Local y Ayuda en Acción como entidad gestora, con el propósito de reforzar y ampliar su cooperación en el lineamiento estratégico de Generación de Oportunidades basado en un modelo piloto de intervención de mediano y largo plazo, han logrado gestionar la aprobación ante la entidad financiera AECID (convocatoria 2023) el proyecto ***Intensificación/escalamiento de la fruticultura agroecológica biotech/Agtech agricultura digital, mejorando la producción ecológica de frutas y sus contribuciones a la protección del medio ambiente en los valles***, que de manera concreta plantea contribuir a mejorar el desarrollo económico sostenible y resiliente de las familias campesinas de los municipios de Vitichi, Cotagaita, Tupiza y Villazon de los Chichas; San Lucas, Camargo y Culpina de los Cintis, en la región de los Valles Interandinos de Potosí y Chuquisaca, a través del fortalecimiento de las cadenas de valor frutícola de durazno, manzana y vid con enfoque de adaptación a los efectos del cambio climático y gestión sostenible de los recursos naturales de familias campesinas. En la zona de intervención suman más de 20.000 unidades productivas familiares dedicadas a la producción agropecuaria, de esta cantidad 9.000 se dedican a la producción frutícola, siendo la producción de durazno, vid y manzano las más importantes en los siete municipios. La población meta directa son 5800 productores/as indígenas quechuas ubicados en más de 100 comunidades pertenecientes a organizaciones de fruticultores en edad económicamente activa de los



Municipios de Villazón, Tupiza, Cotagaita, Vitichi, San Lucas, Camargo y Culpina de los departamentos de Potosí y Chuquisaca respectivamente.

Es así que en el marco de la estrategia de intervención y las normativas institucionales de Fundación PROINPA, la Fundación Ayuda en Acción y AECID; se tiene previsto realizar una consultoría especializada para el **diseño y desarrollo de un sistema de gestión de las relaciones con el cliente (Customer Relationship Management CRM)**.

Un principio fundamental para la adopción de la estrategia de intensificación agroecológica es considerar al suelo como un ser vivo y reconocer que alberga una diversidad de microorganismos benéficos y que el control de plagas debe ser selectivo sin afectar el equilibrio. La innovación ecológica tiene el potencial de incrementar rendimientos de manera sostenible entre un 10 al 20% en función al cultivo, y reducir costos de manejo en al menos un 20% que repercute en los ingresos finales. Por las características de cada cultivo, existe una alta posibilidad de que las organizaciones de fruticultores/as accedan a los bioinsumos localmente, tanto los que pueden elaborar los/as propios/as fruticultores/as con residuos y elementos básicos, como los que se pueden adquirir de la oferta. La replicabilidad de la innovación es factible a la escala de una mayor cobertura de municipios productores frutales. En este sentido, se contempla involucrar a actores que brindan asesoramiento técnico y ofrecen insumos agropecuarios (Comercializadores, tiendas agropecuarias), como mecanismos que permitan promover y difundir las innovaciones a un número significativo de familias, a través de mecanismos de promoción y mercadeo. La propuesta implementará un 87 de parcelas/huertos demostrativos (58 con aplicación manual y 29 con aplicación con drones) en comunidades con alta concentración de fruticultores/as, viveros de frutales, campañas de control de mosca y eventos demostrativos para el uso de drones aspersión fitosanitaria. Esto generará alto nivel de interés en la actualización de conocimiento a nivel de fruticultores/as, autoridades, profesionales, y docentes de institutos y universidades. La propuesta buscará relaciones colaborativas con las agropecuarias (tiendas de insumos para la producción y asesoramiento técnico a los productores) establecidas en los municipios de intervención quienes se verán fortalecidas con la capacitación y disponibilidad de una línea y estrategia biológica para la prevención y control de plagas y enfermedades en frutales, lo que les permitirá ampliar su oferta de productos y servicios y mejorar su posicionamiento en el mercado. Esta relación colaborativa será fundamental para dar sostenibilidad a las alternativas planteadas e impulsar el sector frutícola de la región. Se tiene un mapeo de negocios agropecuarias en los municipios de cobertura del proyecto, con quienes se desarrollarán la actualización de modelos de negocios inclusivos para la promoción de innovaciones y la comercialización de bioinsumos.

## **2. OBJETO DE LA CONSULTORIA**

Ofertar asistencia técnica para el desarrollo de un sistema piloto de comercialización (CRM) que registre sistemáticamente la información sobre la demanda y oferta de frutas y que sirva de base para la toma de decisiones de los productores.

## **3. REQUISITOS/PERFIL**

El/la consultor/a deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Experiencia en el diseño de sistemas de comercialización para pequeños productores
- b. Experiencia en el asesoramiento a pequeños productores

## **4. ALCANCE DE LA CONSULTORÍA**

- a) Diseño de un sistema de gestión administrativa y comercial (CRM) para pequeños productores de fruta.

- b) Plan de capacitación a pequeños productores en manejo de inventarios, gestión comercial y de negociación, gestión de ventas y cobros, así como temas de contabilidad básica.
- c) Plan de capacitación para la elaboración y suscripción de acuerdos, y alianzas comerciales, considerando derechos de comercialización de productos, así como el acceso a sus conocimientos, capacitación, suministro de productos, y apoyo continuo en áreas clave como marketing, gestión y operaciones.

## 5. RESULTADOS O PRODUCTOS DE LA CONSULTORÍA

Producto 1: Plan de trabajo, metodología y cronograma.

Producto 2: Sistema de gestión de las relaciones con el cliente (CRM) diseñado

Producto 3: Plan de capacitación en temas de administración y comercialización elaborado e implementado.

Producto 4: Plan de capacitación en temas de alianzas comerciales elaborado e implementado

Producto 5: Un documento de informe final que incluya recomendaciones para la sostenibilidad del sistema de gestión de las relaciones con el cliente (CRM).

## 6. AREA DE TRABAJO

El servicio de consultoría se desarrollará en los municipios del área de trabajo del proyecto (municipios de Camargo, San Lucas, Culpina, Cotagaita, Vitichi, Tupiza y Villazón) y en la ciudad de Sucre.

## 7. PLAZO DEL SERVICIO

La duración del servicio será de 65 días calendario a partir de la suscripción del contrato. El cronograma indicativo es el siguiente:

ACTIVIDAD	TIEMPOS/FECHAS
Producto 1 Entrega de propuesta de trabajo y metodología (aprobado)	Al tercer día de firmado el contrato
Producto 2: Sistema de gestión de las relaciones con el cliente (CRM) diseñado	A los 20 días de aprobado el plan de trabajo
Producto 3: Plan de capacitación en temas de administración y comercialización elaborado e implementado.	A los 40 días de aprobado el plan de trabajo
Producto 4: Plan de capacitación en temas de alianzas comerciales elaborado e implementado	A los 55 días de aprobado el plan de trabajo
Producto 5: Un documento de informe final que incluya recomendaciones para la sostenibilidad del sistema de gestión de las relaciones con el cliente (CRM) validado y aprobado por PROINPA - AeA	A la conclusión del contrato

## 8. FINANCIAMIENTO, MONTO TOTAL Y FORMA DE PAGO.

El presupuesto para la consultoría es de Bs. 49,000 (Cuarenta y nueve mil 00/100 Bolivianos)

## 9. OBLIGACIONES IMPOSITIVAS

El/la consultor/a debe emitir factura.

## 10. DOCUMENTOS A PRESENTAR

- a) Carta de presentación



- b) Currículum, demostrando la experiencia general y específica
- c) Propuesta técnica
- d) Propuesta económica

## 11. DOCUMENTOS A PRESENTAR EN CASO DE FIRMA DE CONTRATO

Si es persona natural: Cedula de Identidad, Curriculum Vitae, NIT, Carta indicando N° de CUA/NUA, N° de Cuenta Bancaria y nombre del titular de la Cuenta.

Certificado de Titularidad de la Cuenta Bancaria emitido por la Entidad Financiera correspondiente (en caso de ser adjudicado).

Certificados de antecedentes REJAP, SIPASSE y FELCV (en caso de contacto con la comunidad)

Si es persona jurídica: Cedula de Identidad y poder del Representante Legal, Curriculum Vitae de la Empresa y de los profesionales propuestos para el servicio, NIT, ROE, FUNDEMPRESA, Carta indicando N° de Cuenta Bancaria y nombre del titular de la cuenta.

Certificado de Titularidad de la Cuenta Bancaria emitido por la Entidad Financiera correspondiente (en caso de ser adjudicado).

Certificado de antecedente REJAP del representante legal