



## PROGRAMA CASA REFUGIADOS A.C.

### Términos de Referencia para la contratación de Servicios Generales

---

Programa Casa Refugiados AC (PCR), en sociedad con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), implementa el programa de asistencia humanitaria en la Ciudad de México enfocado a desarrollar actividades de intervención orientadas a favorecer condiciones desde la recepción humanitaria hasta la integración local de personas solicitantes asilo, beneficiarias de protección complementaria, refugiadas y apátridas (Población de Interés PI). Con el interés de fortalecer las actividades de oficina, se invita a las personas interesadas y que reúnan los requisitos estipulados en los presentes términos de referencia, a presentar su candidatura para la prestación de **Servicios Generales**.

**Descripción:** Servicios Generales para la ejecución del Proyecto “Implementación de intervenciones integrales de protección e integración para la gestión de casos individuales y actividades comunitarias 2019”.

---

**Lugar de contacto:** Oficina Programa Casa Refugiados A.C. (Mártires de la Conquista 86 Col. Escandón Del. Miguel Hidalgo) y con desplazamientos fuera de oficina.

---

**Duración estimada del contrato:** Del 2 de septiembre al 31 de Diciembre de 2019 (contrato inicial 3 meses, con posibilidad de extensión).

---

#### 1. OBJETIVO GENERAL

Realizar actividades administrativas y logísticas de apoyo a todas las áreas que integran la organización y que contribuyan a la operación eficiente del proyecto.

#### 2. ACTIVIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS

En coordinación con el área de Administración de proyecto, el prestador de **Servicios Generales** realizará las siguientes actividades:

Etapa	Objetivo específico	Resultados esperados (entregables)
1	Llevar un inventario de donativos en especie.	Recoger los donativos en especie. Registrar los donativos en especie. Acomodar los productos. Acondicionar el espacio para acomodar los donativos.
2	Capturar la información que se requiera para el área administrativa.	Capturar y procesar información para el área administrativa. Llevar un registro y control adecuado de la información. Elaboración y envío de reportes semanales y/o mensuales.
3	Realizar la logística de la recepción y traslado de PI.	Apoyo logístico en la recepción-traslado de Personas de Interés. Considerar aspectos de seguridad establecidos en Casa Refugiados para el ingreso y atención de los mismos.

4	Servicios de mensajería.	Entrega-recepción de documentación diversa a bancos, oficinas de gobierno, particulares, entre otras.
5	Apoyar en la atención del conmutador.	Canalizar la llamada a quien corresponda. Tomar recados. Registrar llamadas.
6	Generar y llevar a cabo planes de mantenimiento preventivo y correctivo del mobiliario, equipo de cómputo, equipo de transporte e instalaciones de PCR.	Atención y seguimiento de los desperfectos de mobiliario y equipo de Casa Refugiados en sus diferentes espacios: Casita, Oficina, Patriotismo. Detectar faltantes de insumos para acondicionar oficina (focos, papel sanitario, gel de manos, etc.) Detectar faltantes de insumos de cómputo (tóner, papel, reparaciones, etc.) Empaque y desempaque de artículos, materiales y/objetos dentro de la oficina. Comunicar a la administración necesidades de mantenimiento de oficina. Procurar la buena presentación y orden de los espacios comunes de PCR, en sus tres sedes.
7	Preparación logística de diversas actividades.	Apoyar de manera oportuna en las reuniones de trabajo que se efectúen en oficina u otros espacios alternos. Apoyo logístico de actividades de integración y vinculación. Compra y traslado de materiales para eventos. Compra y traslado de productos para coffee break.
8	Uso de camioneta para mejorar la eficiencia y seguridad de las personas y los recursos materiales.	Control de bitácora de uso de camioneta. Llevar el control de combustible. Dar seguimiento al servicio de mantenimiento de la camioneta. Dar seguimiento al cumplimiento de obligaciones de pago de tenencia. Dar cumplimiento a trámite de verificación.
9	Actividades esporádicas.	Apoyo integral a la Administración del Proyecto en las actividades que surjan relacionadas con el proyecto.

### 3. REQUERIMIENTOS ORGANIZACIONALES

Con el fin de considerar las propuestas es necesario que el prestador(a) de servicios tenga la capacidad de desarrollar todas las actividades antes descritas bajo los siguientes:

Enfoques esenciales	
Trato Digno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato amable y respetuoso con paciencia, tolerancia y prudencia.</li> <li>• Brindar información adecuada.</li> <li>• Relaciones cálidas y positivas para trabajo conjunto con el equipo, actores activos y actores solidarios, etc.</li> <li>• Plantear alternativas de solución.</li> <li>• Procurar un entorno de confianza, comodidad y esperanza, en medida de las posibilidades.</li> <li>• Empatía por la atención a personas víctimas de violencia y a personas con vulnerabilidades específicas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir tiempo de espera.</li> </ul>
Seguridad, autocuidado y entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procurar la seguridad individual y de equipo, al interior y fuera de la oficina.</li> <li>• Desarrollar herramientas de autocuidado y resiliencia.</li> <li>• Capacidad para adaptarse a realizar actividades con recursos limitados.</li> <li>• Uso y manejo óptimo de los bienes materiales.</li> <li>• Cuidar la imagen de espacios que representen a PCR.</li> </ul>
Desarrollo humano para el mayor y mejor impacto posible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias orientadas a desarrollar el potencial del individuo.</li> <li>• Propiciar relaciones armoniosas y con equilibrio.</li> <li>• Capacidad para resolver conflictos.</li> <li>• Resiliencia.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Calidad personal y valores.</li> <li>• Proactividad.</li> <li>• Disposición de diálogo interpersonal y grupal.</li> <li>• Capacidad de organización.</li> <li>• Ser propositivo, constructivo y autocrítico.</li> <li>• Capacidad para coordinar equipo de voluntarios.</li> <li>• Capacidad de escucha y apertura al cambio.</li> <li>• Trabajo en y con equipos multidisciplinarios.</li> <li>• Aprovechamiento de las oportunidades de capacitación y formación de manera equitativa.</li> </ul>

<b>Idiomas:</b> Español	<b>Paquetería Informática:</b> Word y Excel básicos
<b>Habilidades de Manejo:</b> Estándar y automático Licencia vigente indispensable	

#### 4. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA

Las personas interesadas deberán presentar:

- CV resumido máximo 2 cuartillas
- Datos de contacto de 2 personas de referencia profesional.
- Copia de RFC (Inscripción) indispensable cuenta con firma electrónica.

Su postulación con la documentación solicitada, deberá ser enviada a: [recursoshumanos@casarefugiados.org](mailto:recursoshumanos@casarefugiados.org), [contacto@casarefugiados.org](mailto:contacto@casarefugiados.org) con el asunto: "Servicios generales".

Nota: Únicamente se contactarán a los finalistas del proceso, para una entrevista con el Panel de Evaluación y Selección.

Fecha de cierre de convocatoria: **31 de agosto de 2019.**