**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONSULTORÍAS DE LÍNEA**

**OBJETO DE CONTRATACIÓN: SERVICIO DE CONSULTORÍA INDIVIDUAL DE LÍNEA – ADMINISTRATIVO III – SUPERVISORES DE CALL CENTER – ELECCIONES GENERALES 2020 (2 CASOS)**

| **REQUISITOS NECESARIOS DE LA CONSULTORÍA** |
| --- |
|
|
| 1. **CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORÍA** |
| **A. FUNCIONES DEL CONSULTOR - ACTIVIDADES (Manifestar Aceptación)** |
| **1. Coadyuvar en labores administrativas y de logística**   * Apoyar con información inherente al proceso electoral * Requisitos para votar * Información sobre jurados electorales * Información sobre los recintos electorales * Mesas electorales * Otros de carácter especifico |
| **2. Coadyuvar en la elaboración de reportes**   * Supervisar en la atención de llamadas del servicio del Call Center. * Supervisar el cumplimiento de las funciones del servicio de Call Center * Velar por el correcto desarrollo de la atención del Call Center |
| **3. Procesar documentos e información**   * Conocer nuevos requerimientos de información de la población para añadir las respuestas institucionales oportunas. * Presentar informes de actividad del Call Center reportando las consultas más frecuentes y las necesidades de nueva información. |
| **4. Otras funciones asignadas por el supervisor.**   * Coadyuvar en las actividades referentes al objeto de contratación. * El consultor debe sistematizar la información en formato y plataforma que le sea solicitado por el inmediato superior. * Realizar otras actividades encomendadas emergentes del objeto de la contratación. * Recibir y brindar capacitación en la infraestructura administrada. |
| **B. RESULTADOS ESPERADOS** |
| Control efectivo y real de la calidad y cantidad de atención y cumplimiento de especificaciones de las condiciones por parte de la empresa proveedora de servicio de Call Center; brindar soporte y apoyo capacitado para coadyuvar en la atención al ciudadano antes, durante y al finalizar el proceso electoral “Elecciones Generales 2020”. |
| **II. CARACTERÍSTICAS DEL CONSULTOR A SER CONTRATADO** |
| **A. PERFIL DEL CONSULTOR (De acuerdo al cuadro de equivalencias)** |
| 1. **Formación Académica:** Haber vencido el primer año del pensum curricular universitario o técnico medio en el área de Comunicación Social o Análisis de Sistemas. ***(Debe presentar documentación de respaldo en fotocopia simple, que acredite la Formación Académica).*** |
| 1. **Cursos o Talleres o Seminarios:** Haber participado en cursos, talleres o similares en Técnico en Aplicaciones o Técnico en computación. ***(Debe presentar documentación de respaldo en fotocopia simple, que acredite los conocimientos y/o destrezas requeridos).*** |
| 1. **Experiencia General.** El/La consultor(a) debe acreditar una experiencia general de al menos tres (3) meses en áreas de Supervisión de Call Center o Digitalización de Documentos o Locución. ***(Debe presentar documentación de respaldo en fotocopia simple, que acredite tal experiencia***). |
| **III. PRESENTACION DE DOCUMENTOS** |
| 1. **REQUISITOS HABILITANTES** |
| Adjuntar al Curriculum vitae documentos que respalden la formación y experiencia requerida (Títulos, contratos y/o certificados de trabajo u otros documentos de respaldo, los mismos que deberán contener fecha de inicio y finalización).  Asimismo el proponente adjudicado deberá presentar la siguiente documentación:  ‘ Certificado de No Militancia Política (Original y actualizado)  ‘ Certificado SIPASSE (original o fotocopia legalizada y vigente para la gestión)  ‘ Registro de Padrón Biométrico (Original y actualizado)  ‘ Certificado de idioma nativo (fotocopia simple) |
| **IV. PRESENTACIÓN DE PROPUESTA** |
| La propuesta deberá ser entregada en sobre cerrado, debidamente foliado de acuerdo al siguiente formato:  **OBJETO DE CONTRATACIÓN:**  **NOMBRE DEL PROPONENTE:**  **TELÉFONO:**  **FECHA:**  **El proponente deberá adjuntar a su propuesta la siguiente documentación:**   * Fotocopia de cédula de identidad. |
| **V. CONDICIONES** **ADICIONALES** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **N°** | **Condiciones Adicionales Solicitadas (\*)** | **Puntaje asignado** | | 1 | Conocimiento de idioma nativo Aymara a nivel básico **(*Debe presentar documentación de respaldo en fotocopia simple, que acredite los conocimientos y/o destrezas requeridos*)**. | 15 | | 2 | Al menos dos veces de experiencia en servicio de Call Center **(*Debe presentar documentación de respaldo en fotocopia simple, que acredite tal experiencia*)**. | 10 | | 3 | Experiencia específica en trabajos de supervisión o coordinación.  **(*Debe presentar documentación de respaldo en fotocopia simple, que acredite tal experiencia*)**. | 10 | | **PUNTAJE TOTAL:** | | **35** | |
| * Las condiciones mínimas establecidas en el inciso a) PERFIL DEL CONSULTOR; numeral II CARACTERÍSTICAS DEL CONSULTOR A SER CONTRATADO, tendrán un puntaje de 35 puntos. * Las condiciones adicionales tendrán un puntaje de 35 puntos.   La evaluación se realizara sobre 70 puntos donde se adjudicará al puntaje más alto (*El mínimo puntaje de aprobación será de 50 puntos*). |
| **VI. CONDICIONES DEL SERVICIO** |
| 1. **PLAZO (Manifestar Aceptación)** |
| El plazo será a partir del 14 de septiembre al 23 de octubre del 2020 y correra a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato. |
| 1. **MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO (De acuerdo al cuadro de equivalencias) (Manifestar Aceptación)** |
| El monto total para la ejecución de la **CONSULTORÍA** es de **Bs.** **14.450,68 (Catorce Mil Cuatrocientos Cincuenta 68/100 bolivianos*)****.*  Administrativo III - pagos mensuales de **Bs 5.419,00.- (Cinco Mil Cuatrocientos Diecinueve 00/100 Bolivianos)**.  La forma de pago se realizará de forma mensual mediante transferencia bancaria vía SIGEP una vez emitida la conformidad. El Consultor deberá adjuntar a su Informe de actividades el RC-IVA correspondiente y el pago a las AFP´S del mes correspondiente.  La CONTRAPARTE una vez recibidos los informes, revisará cada uno de éstos de forma completa, así como otros documentos que emanen de la CONSULTORÍA y hará conocer al CONSULTOR la aprobación de los mismos o en su defecto comunicará sus observaciones. En ambos casos la CONTRAPARTE deberá comunicar su decisión respecto al informe en el plazo máximo de 3 (tres) días calendario computados a partir de la fecha de su presentación. Si dentro del plazo señalado precedentemente, la CONTRAPARTE no se pronunciara respecto al informe, se aplicará el silencio administrativo positivo, considerándose a los informes como aprobados.  Finalizada la Consultoría, el Consultor deberá presentar un Informe Final de todas las actividades realizadas, las mismas que deberán ser aprobadas por el Responsable o Comisión de Recepción. |
| 1. **LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO (Manifestar Aceptación)** |
| El/ La CONSULTOR/A realizará la CONSULTORÍA en los ambientes de la empresa proveedora del servicio de call center de lunes a domingo en horarios establecidos por la unidad solicitante. |
| 1. **PASAJES Y VIÁTICOS (Manifestar Aceptación)** |
| El consultor no realizará viajes de ningún tipo, por tanto, no percibirá pasajes ni viáticos. |
| 1. **REFRIGERIOS (Manifestar Aceptación)** |
| El/ La CONSULTOR/A gozará de refrigerios conforme a los días trabajados en la Entidad, debiendo presentar sus descargos impositivos correspondientes a la Dirección Nacional Económica Financiera. |
| 1. **SANCIONES Y PERMISOS (Manifestar Aceptación)** |
| En caso de que El/ La CONSULTOR/A falte a la Entidad sin contar con la autorización de su Responsable o Comisión de Recepción, se realizarán las sanciones que correspondan conforme a lo establecido en la Entidad.  En caso de solicitar permisos, deberá ser autorizado por el Responsable o Comisión de Recepción debiendo reponer los días u horas solicitadas conforme a lo acordado con su contraparte. |
| 1. **RESOLUCIÓN DE CONTRATO ATRIBUIBLE AL CONSULTOR (Manifestar Aceptación)** |
| Por suspensión en la prestación del servicio de la **CONSULTORÍA** sin justificación por 3 días hábiles continuos o 6 días discontinuos en el transcurso del mes. |
| 1. **RESPONSABLE O COMISIÓN DE RECEPCIÓN (Manifestar Aceptación)** |
| El Responsable o Comisión de Recepción será designado por el RPA y se encargará de realizar el seguimiento al servicio contratado conforme el Art. 39 del D.S. 0181, a cuyo efecto realizará las siguientes funciones:   * Efectuar la recepción del servicio y dar su conformidad verificando el cumplimiento de los Términos de Referencia. * Emitir el informe de conformidad, cuando corresponda, en un plazo no mayor de 5 días hábiles computables a partir de la recepción de informe de actividades del consultor. * Emitir el informe de disconformidad, cuando corresponda, en un plazo no mayor de 5 días hábiles computables a partir de la recepción de informe de actividades del consultor. Asimismo, deberá realizar su Informe Técnico para resolución de contrato. |