

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONSULTOR INDIVIDUAL DE LÍNEA - PROFESIONAL EN ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LOS SERVICIOS DE LA ADSIB

DENOMINACIÓN:	Consultoría Individual de Línea - Profesional en Elaboración y actualización de documentos para los servicios de la ADSIB.
SUPERVISIÓN:	Jefe de Unidad de Gestión de Servicios
MONTO TOTAL:	Bs 22.470,00
PLAZO:	2 meses
TIPO DE CONTRATO:	Consultor Individual de Línea
FUENTE DE FINANCIAMIENTO:	Recursos Propios de la ADSIB

1. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Supremo N° 26553 del 19/03/02, se crea la ADSIB, como entidad descentralizada, bajo tuición de la Vicepresidencia de la República, con independencia de gestión administrativa y técnica, sujeta al alcance de la Ley 1178.

La ADSIB es la encargada de administrar y normar el uso de los dominios que se registran en cumplimiento a normas internacionales que son: bo; gob.bo; mil bo; org.bo; net.bo; edu.bo. Asimismo es responsable de la Firma Digital y Repositorio de Software Libre.

La Ley N° 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información Comunicación del 08/08/2011 incorpora nuevas competencias a la ADSIB, a las originalmente contempladas en su norma de creación confiriéndole en su Artículo 70, la administración, planificación, provisión, mantenimiento y desarrollo del dominio “.bo”, asimismo se le otorga participación en el Comité Plurinacional de Tecnologías de Información y Comunicación - COPLUTIC y fundamentalmente establece que la ADSIB prestará el servicio de certificación para el sector público y a población en general a nivel nacional, a objeto de la implementación de la firma y certificación digital.

El Reglamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, aprobado mediante D.S. N° 1793 del 13/11/2013 en su artículo 22, que adicionalmente la ADSIB deberá implementar y administrar el Repositorio Estatal del Software Libre



para el registro, preservación y custodia del software generado en el Estado, debiendo al efecto establecer los mecanismos y procesos de registro, consulta y uso, así como generar las normas, técnicas, estándares de desarrollo y licenciamiento de software libre.

Por una reestructuración en la ADSIB en julio de la presente gestión se crea la Unidad de Gestión de Servicios cuyo propósito es el de “Proponer, planificar y diseñar las funciones relativas a los servicios nuevos o en funcionamiento, manteniendo la estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua”. Esta consultoría apoyara el trabajo propuesto para el cumplimiento de los objetivos de la presente gestión.

2. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA INDIVIDUAL DE LÍNEA

Elaborar y actualizar la documentación necesaria para la prestación de los servicios de la ADSIB y realizar la implementación de una herramienta que permita la gestión de clientes.

3. ACTIVIDADES

Las funciones a cumplir son:

1. Elaborar documentos institucionales de servicios de la ADSIB ya en producción y los nuevos a presentarse.
2. Selección y desarrollo de pruebas a un CRM opensource, para la gestión de clientes.
3. Elaborar informes, manuales y guías de los procesos de instalación, configuración y gestión de la herramienta CRM opensource.
4. Implementar la herramienta CRM y gestionar la información.
5. Implementar nuevos canales para la atención del cliente y soporte técnico con herramientas de redes sociales y otros.
6. Automatizar la gestión de respuestas a las consultas que llegan a la ADSIB vía canales ya establecidos como correo, teléfono, web y redes sociales.
7. Apoyar en la actualización de la documentación existente considerando la nueva estructura organizacional de la ADSIB.
8. Elaborar y documentar los procesos, procedimientos, normativas y otros documentos para la prestación de nuevos servicios.
9. Analizar la información generada para proponer cambios en los procesos y procedimientos.
10. Elaborar reportes con la información referida a soporte técnico para establecer indicadores de seguimiento para atención al cliente.
11. Desarrollar otras funciones asignadas por su inmediato superior de acuerdo a los requerimientos de la Unidad de Gestión de Servicios, en el marco de sus competencias.



4. INFORMES

El o la consultor(a) presentará informes mensuales y un informe final al término del contrato acerca de las actividades realizadas, mismos que serán aprobados por el Supervisor de la Consultoría de Línea y dirigidos al Director Ejecutivo de la ADSIB, los cuales serán base para el pago al consultor.

5. COSTO DEL A CONSULTORÍA INDIVIDUAL DE LÍNEA

- El monto presupuestado alcanza la suma de **Bs 22.470,00** (veintidós mil cuatrocientos setenta 00/100 bolivianos) por el tiempo total de la consultoría, monto que será cancelado en pagos mensuales de Bs 11.235 (Once mil doscientos treinta y cinco).

6. FORMAS DE PAGO, OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CONTRIBUCIONES A LAS AFPs

Los pagos se realizarán mensualmente, una vez presentados y aprobados los informes mensuales. El consultor asumirá la presentación de sus impuestos a la entidad, de acuerdo al régimen que le corresponda de acuerdo a lo establecido en la Ley 843, Ley 1606 y Decretos Reglamentarios.

En los casos que corresponda, la ADSIB efectuará la retención de impuestos de acuerdo con el régimen impositivo al que pertenezca el consultor cumpliendo con la normativa vigente en esta materia.

Los Consultores de línea se encuentran en la obligación de efectuar las contribuciones al Sistema Integral de Pensiones - SIP sobre el total mensual en los plazos establecidos, debiendo la ADSIB exigir la prestación del comprobante de pago de contribuciones antes de efectuar los pagos mensuales, de acuerdo a contrato de consultoría.

7. LUGAR DE EJECUCIÓN Y HORARIOS

- El lugar de ejecución de las funciones a desarrollar será las oficinas de la AGENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN BOLIVIA - ADSIB, ubicada en el Edif. de la Vicepresidencia del Estado Plurinacional de Bolivia, tercer piso. Asimismo, existe la posibilidad de realizar viajes de acuerdo a las necesidades que puedan surgir en el desarrollo de sus actividades.
- El horario de trabajo es discontinuo de 8:30 a 12:00 y de 14:30 a 19:00 de lunes a viernes, debiendo por lo tanto el Consultor Individual de Línea cumplir las horas señaladas para la entrada y salida.
- La tolerancia de 10 minutos después de la hora fijada, será aplicable al ingreso por la mañana así como por la tarde, al igual que el computo de minutos por atrasos.
- Los minutos de atrasos acumulados en el mes serán sancionados de acuerdo a la siguiente tabla:



Minutos de atraso acumulados por mes

MINUTOS	SANCIONES
31 a 45 minutos	Medio día de haber
46 a 60 minutos	Un día de haber
61 a 90 minutos	Dos días de haber
91 a 120 minutos	Tres días de haber y Llamada de Atención Escrita (2)

- (2) Se aclara que recibir tres (3) llamadas de atención escrita de la ENTIDAD se constituyen como un incumplimiento a los Términos de Referencia, siendo un causal para la resolución del contrato.

8. SUPERVISIÓN

La supervisión del trabajo estará a cargo del jefe de la Unidad de Gestión de Servicios de la ADSIB.

9. CONFIDENCIALIDAD

El o la consultor(a) que sea contratado debe comprometerse a guardar absoluta confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso durante la ejecución del servicio.

10. PERFIL MÍNIMO DEL CONSULTOR

10.1. CONDICIONES MÍNIMAS

El o la consultor(a) deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- a) **Formación:**
- Título en Provisión Nacional en Informática, Ingeniería de Sistemas y/o ramas afines
- b) **Experiencia:**
- Experiencia laboral general de al menos 3 años en entidades públicas y/o privadas.
 - Experiencia laboral específica mínima de 2 años en desarrollo de servicios o productos y/o procesos y procedimientos y/o desarrollo y/o implementación de sistemas contabilizados a partir de la obtención del título en provisión nacional.

10.2. CONDICIONES ADICIONALES

- a) **Formación (complementaria)**
- Curso de instalación de servidores con software libre
 - Curso de desarrollo de aplicaciones web con software libre
- b) **Experiencia específica (complementaria)**
- Implementación de herramientas para gestión de clientes



- Implementación de herramientas de soporte al clientes
- Implementación de sistemas de calidad

11. REFRIGERIO Y VIÁTICOS

Refrigerio

Se asignará un refrigerio diario de acuerdo a la normativa vigente de la ADSIB, no debiendo ser mayor al monto asignado al personal permanente.

Viáticos

Se pagarán al CONTRATADO, los gastos necesarios de pasajes y viáticos, siempre que dicha actividad se encuentre acorde a la naturaleza de las funciones a ser desempeñadas, conforme la escala vigente que se aplica en las entidades del sector público y lo señalado en la normativa vigente de la ADSIB.

12. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

- Hoja de Vida debidamente respaldada (3)
 - Fotocopia de Cédula de Identidad
- (3) *Los respaldos descritos en la Hoja de Vida serán verificados en original antes de la firma del contrato.*

13. PERMISOS Y/O LICENCIAS

Para casos excepcionales debidamente justificados, el consultor podrá solicitar licencia, misma que deberá ser aprobada por el Supervisor de la Consultoría de Línea y autorizada por la Máxima Autoridad Ejecutiva, y que además deberá ser compensada fuera del horario de trabajo.

