



TÉRMINOS DE REFERENCIA

**CONSULTORÍA INDIVIDUAL EN LÍNEA
"AUXILIAR DE ATENCION AL CLIENTE – OFICINA CENTRAL LA PAZ"**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONSULTORÍA DE LÍNEA "AUXILIAR DE ATENCION AL CLIENTE – OFICINA CENTRAL LA PAZ"

Institución	: Instituto Boliviano de Metrología
Cargo del consultor	: Auxiliar De Atención al Cliente – Oficina Central La Paz
Financiamiento	: Fondos Propios
Tipo de contrato	: Consultoría Individual de Línea
Tiempo de contrato	: 4 meses a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato

1. ANTECEDENTES

El Instituto Boliviano de Metrología-IBMETRO, institución desconcentrada dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, creada mediante Decreto Supremo N° 24498 de 17 de febrero de 1997, que administra el SERMETRO, otorgándole la facultad de aplicar la Ley Nacional de Metrología N° 15380.

El trabajo de IBMETRO constituye un apoyo fundamental, a las políticas gubernamentales para el desarrollo científico y tecnológico, así como para el desarrollo de una cultura de la calidad, la defensa del consumidor, del medio ambiente y el incremento de la competitividad del sector productivo. Entre los beneficios que genera para la sociedad, se pueden destacar el estímulo a la competencia justa y la mejora continua de la calidad, el incremento de las exportaciones y el fortalecimiento del mercado interno.

Que mediante nota con cite: IBMETRO-SGC-NI-003-2019 de fecha 09 de enero del 2019, la Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, solcito la contratación de personal con la finalidad de que este mismo pueda brindar apoyo en los temas de Atención al Cliente para las áreas técnicas y administrativas de IBMETRO.

2. JUSTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO

De acuerdo a la mejora continua que pregonan las políticas de calidad de la institución, y buscando siempre la mejor atención a los usuarios de nuestros servicios, IBMETRO requiere contratar los servicios de un Consultor de línea para apoyo en las áreas técnicas y administrativas, para la gestión de solicitudes y reclamos.

3. DENOMINACION DE LA CONSULTORIA

CONSULTOR INDIVIDUAL DE LÍNEA: "AUXILIAR DE ATENCION AL CLIENTE – OFICINA CENTRAL LA PAZ".

4. OBJETIVO DE LA CONSULTORIA

El CONSULTOR deberá desarrollar sus funciones de Auxiliar de Atención al Cliente en la OFICINA CENTRAL LA PAZ DEL INSTITUTO BOLIVIANO DE METROLOGÍA, IBMETRO, y otros lugares dispuestos por instrucciones superiores.

5. ALCANCE DE LA CONSULTORIA

El alcance para el desarrollo de la consultoría es el siguiente:

- a)** Responder oportunamente los requerimientos de información del usuario de IBMETRO, para la solicitud de sus servicios.
- b)** Recepción y registro de solicitudes de cotización, para posterior derivación y envío a las áreas correspondientes.
- c)** Realizar un seguimiento del uso de formularios y documentos vigentes de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad de IBMETRO.
- d)** Realizar un seguimiento continuo del estado de los tiempos de los procesos de elaboración de cotizaciones y emisiones de certificado.
- e)** Recepcionar, registrar, derivar y atender oportunamente los reclamos de los usuarios de IBMETRO.
- f)** Atención diaria de la línea gratuita de IBMETRO.
- g)** Elaborar, revisar y proponer actualizaciones de los procedimientos relativos a la Atención al Cliente.
- h)** Velar por la Satisfacción de los requisitos del Cliente, en el uso de nuestros servicios y cuando visite nuestras instalaciones.
- i)** Apoyar en el área de facturación.
- j)** Mantener organizado el archivo de documentación que están a su cargo, de manera ordenada y completa.
- k)** Otras funciones que la Dirección General Ejecutiva, le asigne.

6. INFORME DE ACTIVIDADES

El(la) consultor(a) deberá presentar sus informes mensuales de actividades a la conclusión de cada mes hasta los dos días hábiles del mes posterior y un informe final a la conclusión de la consultoría (contrato), para su revisión y aprobación en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Estos informes deberán ser presentados oportunamente a la **Dirección Administrativa Financiera del IBMETRO**, por medio de la **Dirección General Ejecutiva** a través de la **Responsable del Sistema de Gestión de Calidad** del Instituto Boliviano de Metrología.

7. LUGAR DE TRABAJO

El Consultor (a) deberá desarrollar sus actividades en dependencias de la oficina central La Paz, con atribución de realizar viajes en cumplimiento de sus funciones, al interior del país, previa autorización escrita por el Director General Ejecutivo y cumplimiento de los requisitos administrativos, técnicos y legales determinados por la normativa legal vigente, aplicable al caso.

8. VIGENCIA DEL CONTRATO

El trabajo de el/la consultor/a tendrá una duración de cuatro (4) meses a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato.

9. SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN

La Dirección General Ejecutiva a través de la Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, será la encargada de realizar la supervisión de la consultoría y del cumplimiento los objetivos.

10. PERFIL REQUERIDO DEL CONSULTOR

10.1. FORMACIÓN ACADEMICA MÍNIMA

- Licenciatura en Ing. Comercial, Ing. Industrial con título en provisión nacional.
- Especialista en Sistemas de Gestión de Calidad (deseable).

10.2. EXPERIENCIA GENERAL

Experiencia laboral de al menos un (1) año

10.3. EXPERIENCIA PROFESIONAL ESPECÍFICA

Experiencia específica de trabajo mínima de 6 meses acorde al cargo (no excluyente)

10.4. OTROS CONOCIMIENTOS

- Segundo Idioma Oficial del Estado Plurinacional (deseable)
- Idioma Ingles (deseable)
- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 o ISO 17025 o ISO 17020 (deseable)

- Ley 1178 (deseable)

La formación académica, experiencia general y específica declarada por el/la consultor/a debe ser acreditada con documentación en fotocopia simple. La misma deberá ser presentada en original por el/la consultor/a adjudicado/a.

LA AUSENCIA DE RESPALDOS INHABILITARÁ LA CALIFICACIÓN CORRESPONDIENTE

11. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Criterios de calificación	Puntaje (%)
Requisitos académicos y laborales	70
Perfil para el cargo – entrevista	30
Total	100

11.1 REQUISITOS ACADÉMICOS Y LABORALES (70 %)

Formación académica	40 puntos
Grado Académico de acuerdo al punto 10.1	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura con título en provisión nacional (30 puntos) • Diplomado en el ámbito de su profesión (40 puntos)
Experiencia profesional General	20 puntos
Experiencia general	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar experiencia general de 1 año acorde a su formación académica (10 puntos) • Acreditar experiencia general más de 1 año acorde a su formación académica (20 puntos)
Experiencia profesional Específica	25 puntos
Experiencia específica	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar experiencia profesional específica de 6 meses al cargo (15 puntos) • Acreditar experiencia profesional específica de más de 6 meses relacionados al cargo (25 puntos)
Idiomas	10 puntos (acumulativos)
Segundo idioma del Estado Plurinacional (deseable)	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar conocimientos de un segundo idioma oficial (con certificado de entidad autorizada) (5 puntos)
Inglés (deseable)	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar dominio del idioma (5 puntos)
Otros conocimientos	5 puntos
Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 o ISO 17025 o ISO 17020 o Ley 1178 (deseable)	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar participación en cursos (5 puntos)

11.2 PERFIL PARA EL CARGO – ENTREVISTA (30 %)

Disponibilidad y motivación	30 puntos
Desenvolvimiento	30 puntos
Conocimiento técnico y administrativo	40 puntos

12. FORMA DE PAGO

El monto a pagar el/la Consultor/a de Línea será en pagos mensuales de Bs. 4.834,00- (Cuatro mil ochocientos treinta y cuatro 00/100 bolivianos).

Los pagos mensuales se efectuarán previa presentación de informes de las actividades y pago de las AFP ´S.

13. PAGO DE IMPUESTOS

Es responsabilidad del consultor cumplir con todo aspecto impositivo inherente al contrato así como de otras obligaciones determinadas por disposiciones vigentes.

El pago de impuestos de ley, es responsabilidad exclusiva del consultor, debiendo presentar una fotocopia de su declaración trimestral al SIN.

14. APORTES DEL CONSULTOR

De acuerdo a la Ley No. 065, el consultor se hará responsable del aporte obligatorio a las Administradoras de Fondo de Pensiones.

El consultor no deberá estar comprendido en las causales del Art. 34) del D.S. 1460 del 10 de febrero de 2013 referidos a doble percepción.

15. HORARIO DE TRABAJO

El consultor tendrá dedicación exclusiva en la entidad, deberá cumplir sus actividades en la jornada y horario de trabajo establecidos para el Instituto Boliviano de Metrología, es decir ocho (8) horas diarias que significa cuarenta (40) horas por semana a cumplirse de lunes a viernes, en el horario de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30, u otro que se defina en función a las necesidades institucionales.

15.1. SANCIONES RELATIVAS A LOS ATRASOS

Los descuentos relativos a los atrasos en las horas de ingreso serán computados de la siguiente manera:

A 8h30	Horario de ingreso
A 8h35	Horario de tolerancia sin descuento
A 8h36	A partir de esta hora se computara el descuento por atrasos, desde 6 minutos en adelante.
A 14h30	Horario de ingreso
A 14h35	Horario de tolerancia sin descuento
A 14h36	A partir de esta hora se computara el descuento por atrasos, desde 6 minutos en adelante.

La acumulación de minutos por atraso se descontara de la siguiente manera:

MINUTOS DE ATRASO	MULTA
De 31 a 60 min	1/2 día de haber
De 61 a 90 min	1 día de haber
De 91 a 120 min	2 días de haber
De 121 a 150 min	3 días de haber

Si el consultor incurriese en retrasos de 121 a 150 minutos durante el período de la consultoría, se procederá de la siguiente manera: la segunda vez con el descuento de 4 días de haber y una severa llamada de atención mediante Nota Escrita; la tercera vez será declarado el incumplimiento de contrato y la rescisión del mismo, con las sanciones pertinentes al respecto.

Cualquier cambio en la modalidad de cómputo de atrasos y descuentos (Reglamento Interno de Personal), será informado al consultor de manera prudente.

15.2. SANCIONES SOBRE INASISTENCIA INJUSTIFICADA

La inasistencia injustificada del consultor, será sancionada de acuerdo con la siguiente escala:

INASISTENCIA INJUSTIFICADA	MULTA
1/2 día de trabajo	1 día de haber
1 día de trabajo	2 día de haber
2 día de trabajo	4 día de haber
3 días continuos a 6 días discontinuos en un mes	Resolución de Contrato por incumplimiento atribuible al consultor.

Cualquier cambio en la modalidad multas por inasistencia (Reglamento Interno de Personal), será informado al consultor de manera prudente.

16. RESPONSABILIDAD, REGIMEN DISCIPLINARIO Y SANCIONES

El consultor, será pasible a las responsabilidades, civil y penal, por faltas, irregularidades y delitos cometidos en el ejercicio de sus funciones durante la consultoría. Estableciéndose que al recibir tres llamadas de atención escrita, operará la resolución de contrato atribuible al Consultor

Sin perjuicio de las responsabilidades, civil o penal imputable a sus actos, el consultor está sujeto a las siguientes sanciones, sin que obligatoriamente signifique un orden de sucesión a seguir:

- a) amonestación verbal
- b) amonestación escrita
- c) multas, sanciones y rescisión de contrato

17. MÉTODO DE SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN DE PRESUPUESTO FIJO

Este método se aplicará para la contratación de Servicios de Consultoría Individual de Línea o Por Producto, en el que el presupuesto será determinado por la Entidad, por lo que los proponentes no deberán presentar propuesta económica y en caso de ser presentada la misma no será considerada para efectos de evaluación.

18. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

El consultor se compromete a guardar estricta confidencialidad de todo asunto que se le encomiende y documentación que se le entregue por parte de IBMETRO, dentro los términos de esta propuesta, así como de otras Instituciones Estatales de donde se recabe la información técnica necesaria y complementaria al objeto de la Consultoría.

19. DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR EL PROPONENTE

- Hoja de vida documentada de acuerdo al perfil requerido.
- Fotocopia simple de la Cedula de Identidad.
- Fotocopia simple de los requerimientos de condiciones adicionales.

El **PROPONENTE ADJUDICADO** deberá presentar fotocopia simple de su Número Identificación Tributaria (NIT) de Consultor en Línea y su certificación SIPASSE, emitido por la autoridad competente.

20. LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.

Los requisitos solicitados deberán ser presentados en un sobre sellado rotulado con el

nombre de la postulación, nombre y carnet de identidad del postulante, el mismo se entregará en la Oficina Central La Paz Av. Camacho N°1488 piso 4, hasta las **12h00** del **viernes 18 de enero de 2019** (prever que los sobres lleguen a la Oficina Central en hora y fecha indicada si se encuentran en el interior del país).

21. CONSULTAS

Para mayores consultas por favor dirigirse a:

Ing. Galia Nadir Aliaga Orellana
RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Teléfonos: 2372046 Int. 105
Celular: 71557803
naliaga@ibmetro.gob.bo