

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**Consultoría:** Consultoría para la sistematización de experiencias y buenas prácticas implementadas en los COSLAM a nivel nacional para la atención socio-legal de personas adultas mayores

**Bajo la supervisión de:** Directora Programa Bolivia

**Plazo:** Un mes a partir de la firma del contrato

**Coordinación:** Contrapartes y Oficiales del Programa Bolivia

---

HelpAge International es una red global que trabaja esforzadamente por los derechos de las personas adultas mayores menos favorecidas en seguridad económica y personal; acceso a servicios sociales y de salud; y en el apoyo a su rol de cuidadores a través de las generaciones. La visión de HelpAge International es un mundo en el cual las personas adultas mayores encaminan sus potencialidades hacia una vida digna, saludable y segura.

HelpAge International trabaja con más de 500 organizaciones afiliadas y socias en 95 países, coordinadas por cinco oficinas regionales en África, América Latina, el Caribe, Asia y Londres.

Desde Noviembre 2009, HelpAge opera desde su Centro de Desarrollo Regional en La Paz un Programa para Bolivia con fondos iniciales de la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional, ASD, I por una duración de 4 años.

En el marco del Programa Bolivia de HelpAge, se busca un/a consultor/a o equipo de consultores que pueda realizar la **Consultoría para la sistematización de experiencias y buenas prácticas implementadas en los COSLAM a nivel nacional para la atención socio-legal de personas adultas mayores.**

### **I. ANTECEDENTES**

Los Centros de Orientación Socio Legal (COSLAM) son plataformas de atención, apoyo y asesoramiento socio legal gratuito para todas las personas adultas mayores, y tienen el fin de facilitar el acceso a sus derechos y ciudadanía.

El COSLAM es un espacio donde las personas adultas mayores son escuchadas y atendidas con calidad y calidez.

A iniciativa de la Red de HelpAge International en Bolivia, los COSLAM fueron creados para dar respuesta a las necesidades y demandas específicas de la población adulta mayor. Sin embargo, gracias a la alianza con la Defensoría del Pueblo, los diferentes gobiernos municipales y departamentales, desde marzo de 2011, la red de Centros de Orientación Socio Legal se está extendiendo a lo largo y ancho de nuestro país.

Al presente, los COSLAM están en 17 municipios: La Paz, El Alto, Santa Cruz, Puerto Suárez, Sucre, Monteagudo, Potosí, Uncía, Oruro, Chimoré, Punata, Cobiya, Sena, Trinidad, Guayaramerín, Tarija y Yacuiba.

Los Centros de Orientación Socio Legal brindan los siguientes servicios a las personas mayores:

- Información sobre los derechos, leyes y beneficios que les corresponden.
- Orientación para acceder a dichos beneficios.
- Asesoramiento para la obtención o corrección de documentos de identidad, certificados y partidas de nacimientos, entre otros.
- Atención en casos de maltrato, abuso, violencia intrafamiliar y despojo de bienes

En 2010, las plataformas de atención para personas adultas mayores de las 9 ciudades capitales y 8 municipios, recibieron más de 13.000 denuncias de maltratos y abusos. Del total de denunciados, 55% fueron mujeres mayores.

## **I. JUSTIFICACIÓN**

Las experiencias desarrolladas durante la implementación de este proyecto han aportado aprendizajes, tanto para los técnicos que participaron en su ejecución, como para las personas adultas mayores, que acudieron a estos centros.

En este sentido, la sistematización como un proceso de reflexión y análisis crítico de las experiencias en manos de sus propios actores, permitirá descubrir -a partir de la identificación de los aciertos y errores en la ejecución del proyecto y de los participantes- los elementos claves que influyeron en la obtención de determinados resultados; y por tanto, permitirá compartir las lecciones que pueden ayudar a mejorar las prácticas de intervención a futuro.

La sistematización implica documentar nuevos conocimientos que sean útiles y prácticos, tanto para los involucrados en la experiencia, como para otros agentes que se propongan iniciar intervenciones similares; del mismo modo, también es un intercambio de saberes para el aprendizaje colectivo; por tanto, la sistematización de experiencias es importante para fortalecer procesos comunitarios y potencializar la organización de los actores sociales, ya que se lograría formar personas más críticas, reflexivas y organizadas.

## **II. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Sistematizar las experiencias y buenas prácticas implementadas en el marco de la ejecución de actividades de los COSLAM ejecutadas por contrapartes de HelpAge Internacional, con la finalidad de identificar y describir al menos cinco (5) "buenas prácticas" destacadas y otras tres (3) secundarias referidas a la atención socio - legal prestada, en al menos el 50% de los COSLAM en funcionamiento.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Para la realización de la consultoría se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Identificar y definir los criterios que respondan a las denominadas buenas prácticas desarrolladas durante la implementación del proyecto, bajo los siguientes criterios:

- Participación y empoderamiento del Estado (Gobiernos Autónomos Municipales)
  - Participación y empoderamiento de la ciudadanía
  - Participación de otras organizaciones
  - Sostenibilidad operativa y financiera de las actividades
  - Capacidad de organización y/o asociación de las personas adultas mayores
  - Replicabilidad de la experiencia
- Identificación de problemas que limiten o dificulten la implementación de las buenas practicas.
  - Construcción de una base de datos conteniendo el número y tipo de casos atendidos en la gestión 2012.
  - Construcción de una base de datos conteniendo el inventario de buenas prácticas implementadas que permitan la construcción de rutas críticas en casos específicos
  - Proponer una metodología de sistematización que contenga:
    - Casos y tipos de problemática atendida
    - Guías de métodos de atención y solución a los problemas atendidos
    - Experiencias significativas
  - Diseñar y elaborar el documento de sistematización de buenas prácticas

### **III. METODOLOGÍA**

Consultores/as interesados/as deben enviar una propuesta técnica a HelpAge Programa Bolivia a los correos electrónicos: [helpagebolivia@helpagela.org](mailto:helpagebolivia@helpagela.org) y [pamatller@helpagela.org](mailto:pamatller@helpagela.org), hasta las 18:00 horas, del día 28 de enero del 2013.

La propuesta deberá comprender el uso de recolección de información y metodologías participativas que incluyan los siguientes aspectos:

- Elección de la muestra de intervención elegida, apoyada por criterios de selección acordada con Helpage International.
- Revisión de documentación de los proyectos de implementación de los COSLAM con las diferentes contrapartes, sobre el proceso de definición de objetivos y metodología de ejecución.
- Revisión de documentación aglutinada en los COSLAM, sobre el número y tipo de casos atendidos.
- Entrevistas semi estructuradas a los coordinadores de los COSLAM que permitan rescatar y sistematizar información cualitativa, como la calidad en la atención, los casos más sobresalientes y las experiencias de atención y solución de conflictos más significativos.
- Entrevistas realizadas a por lo menos un técnico de campo (por cada institución involucrada), responsable de la ejecución y acompañamiento de la implementación de actividades.

- Entrevista a autoridades y funcionarios de los diferentes Gobiernos Autónomos Municipales, que permitan evaluar la incidencia del Estado en las actividades e institucionalidad de los COSLAM en los municipios.
- Entrevistas grupales y/o grupos focales a personas adultas mayores que hayan participado de las actividades implementadas.
- Entrevistas a responsables de otras organizaciones o instituciones públicas, que hayan coordinado actividades con el COSLAM

El objetivo es considerar aspectos de reflexión, experiencias ejemplares, principales dificultades y lecciones aprendidas, de las cuales se puedan extraer insumos para plantear las recomendaciones referentes a soluciones de problemas identificados y mejora en el desempeño institucional, que deben ser plasmados en el documento final.

Para el levantamiento de información se deberán realizar visitas de campo en los COSLAM seleccionadas

La consultoría debe iniciarse mediante la presentación de un plan preliminar de trabajo cronogramado, que va a ser puesto en consideración a HelAge International y sobre la base de ese consenso, se dividirá en las siguientes fases:

**Fase I.** Planificación del proceso, que contempla las actividades de: elaboración y aprobación del plan de trabajo de la consultoría con el cronograma de actividades; elección de la muestra de intervención, diseño metodológico conteniendo los criterios que servirán de base para la selección y documentación de las experiencias que serán consideradas como buenas prácticas; definición de los instrumentos para la recopilación de la información básica de las experiencias seleccionadas como buenas prácticas.

**Fase II.** Implementación del proceso, que contempla la aplicación del diseño metodológico a cada una de las experiencias seleccionadas, procesamiento y análisis de la información recopilada, elaboración y presentación del documento borrador conteniendo la sistematización de la experiencia de las buenas prácticas seleccionadas para su comentario y aprobación por HelAge International

**Fase III.** Informe final, que contempla la presentación del documento final conteniendo la sistematización de la experiencia de las buenas prácticas corregida y aprobada para su edición, presentación en Power Point de un resumen de la experiencia y presentación pública con los actores vinculados al proyecto y con un grupo determinado de actores locales.

#### **IV. PRODUCTOS ESPERADOS**

Como productos de la consultoría se espera:

**Primer Producto:** Propuesta de consultoría, que incluye: i.) Plan de trabajo, ii.) Metodología para la implementación de actividades que incluya instrumentos para el levantamiento de información, iii) cronograma de trabajo y iv) Formato preliminar para sistematización del documento.

**Segundo Producto:** Primer informe borrador de la sistematización en base a la información recogida en campo, que incluya la presentación de la base de datos recolectada y la estructura de presentación de resultados.

**Tercer Producto:** Documento final de sistematización de la experiencia del proyecto, detallando lo solicitado en el objetivo del proyecto y presentación en Power Point para la difusión pública de resultados con los actores vinculados al proyecto.

**Nota:** La sistematización será presentada en CD (base teórica, base de datos, enfoque, proceso de implementación, resultados, recomendaciones) y tres copias impresas con carta dirigida a HelAge International, dentro de los plazos establecidos en el cronograma aprobado.

## **V. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN**

La supervisión de la consultoría se realizará de forma periódica a través de la Dirección del Programa Bolivia de HelpAge internacional y el personal que se asigne.

En caso de ser necesario, el consultor/a contará con el apoyo puntual de técnicos y miembros de los equipos de las organizaciones con las que se coordina (contrapartes).

Se coordinará fechas para reuniones, reporte de avances y presentación de productos, cuya información constituirá parte del plan de trabajo preliminar presentado por el/la consultor(a).

## **VI. MODALIDAD DE LA CONSULTORÍA**

El consultor/a será contratado/a bajo la modalidad de consultoría externa, por lo cual deberá contar con su propio equipo y material de trabajo (computadora), así como el financiamiento de los gastos logísticos inherentes a la recolección de información.

Se aclara que los costos de servicio deben incluir los impuestos y demás requisitos administrativos establecidos por ley (AFP).

Cuando sea necesario, se coordinará el apoyo de las contrapartes para ceder un espacio físico para realizar las entrevistas programadas.

El consultor/a deberá presentar una propuesta de trabajo expresada en tiempos, considerando en ella todos los requisitos establecidos en los TDR's, y una propuesta económica.

Para el pago de honorarios, se exigirá al consultor/a la presentación de factura correspondiente, caso contrario, HelpAge International realizará las retenciones dispuestas por ley.

## **VII. DURACIÓN DE LA CONSULTORIA**

Para la realización de la consultoría se ha previsto un período máximo de 80 días calendario, iniciando el 5 de febrero y finalizando el 26 de abril de 2013.

## **VIII. REQUERIMIENTOS DE LA CONSULTORIA**

La propuesta contendrá dos partes: técnica y económica

- Propuesta técnica:

- a. Fundamentación.
- b. Objetivos.
- c. Características de los productos.
- d. Breve marco metodológico sobre el enfoque de la sistematización adoptado.
- e. Propuesta de diseño del proceso de la sistematización
- f. Cronograma de actividades
- f. Currículum Vitae sin documentar
- Propuesta económica, se presentará de manera detallada. Deberá ser en bolivianos, incluido impuestos de ley, gastos de traslado, estadía para el trabajo de campo, materiales, procesamiento, etc.

#### **IX. PERFIL DEL CONSULTOR/A**

- ✓ Profesional de las ciencias sociales y jurídicas, o ramas afines, con estudios de post grado (deseable) y con experiencia mínima de 5 años en temas relacionados a proyectos con enfoque de defensa de los derechos humanos.
- ✓ Conocimiento sobre la realidad de las personas adultas mayores
- ✓ Conocimiento sobre normativa relativa a la defensa de los derechos humanos y en específico de las personas adultas mayores
- ✓ Experiencia en la utilización de metodologías cuantitativas y cualitativas para la recopilación y reconstrucción de datos.
- ✓ Experiencia en la sistematización de experiencias y lecciones aprendidas
- ✓ Experiencia en trabajos de investigación y diseño de herramientas técnicas cuantitativas y cualitativas.
- ✓ Experiencia de trabajo con metodologías participativas
- ✓ Conocimiento en el tema de la valoración de iniciativas como buenas prácticas.
- ✓ Capacidad para el trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Habilidades de comunicación oral y escrita.
- ✓ Disposición a desplazarse a las zonas en las que se desarrollaron las experiencias.
- ✓ Disposición inmediata.

#### **X. FORMA DE PAGO**

- 50 % al momento de presentar el plan de trabajo estipulado en los TdR
- 50% a la entrega del informe final aprobado por Helpage International