

---

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**  
**CONTRATACION DE SERVICIOS DE CONSULTORA INDIVIDUAL DE LINEA APOYO**  
**ADMINISTRATIVO JURIDICO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**ADMINISTRATIVOS Y OTROS DE LA JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**- JAC**

**1. ANTECEDENTES**

A través del Decreto Supremo N° 071 de 09 de abril de 2009 se creó la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) con el objetivo de fiscalizar, controlar, supervisar y regular las actividades del sector mencionado considerando la Constitución Política del Estado, la Ley N° 2066 de 11 de abril de 2000 y la Ley N° 2878 de 8 de octubre de 2004, determinado para ello su estructura organizativa y definiendo sus competencias y atribuciones.

Asimismo una de las competencias establecidas para LA Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) en el art. 24-l) de la norma citada, es la de: "Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento básico", para la cual dentro de su estructura cuenta con la Jefatura de Atención al Consumidor como unidad organizacional encargada de procesar las reclamaciones administrativas de los usuarios, atender las consultas de la población y fiscalizar el funcionamiento de las ODECO de las EPSA, entre sus funciones más importantes.

Por lo que, con la finalidad de lograr el cumplimiento de las actividades del POA de la presente gestión, es fundamental que la Jefatura de Atención al Consumidor cuente con el personal necesario para ese objetivo, razón por la cual, dentro del programa anual de contrataciones de la entidad para la gestión 2023 se tiene establecida la contratación de un (1) Consultor (a) Individual De Línea: **"APOYO ADMINISTRATIVO JURIDICO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y OTROS DE LA JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - JAC"**, que pueda coadyuvar en las inspecciones y proyectar los informes técnicos necesarios dentro de los procedimientos de reclamación e investigación para la emisión de actos administrativos debidamente fundamentados, además de brindar una atención oportuna, eficiente y eficaz a los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

**2. JUSTIFICACIÓN**

Por lo expuesto, la AAPS identifico la necesidad de Contratar un Consultor de Línea para que brinde acompañamiento y asesoría sobre la legislación vigente, apoyar con la revisión de procesos administrativos y denuncias que se presentan a la AAPS, coordinando todo ello con las áreas técnicas de esta entidad, así como otras tareas que le sean asignadas por el superior jerárquico.



### **3. OBJETIVOS Y ALCANCES DE LA CONSULTORÍA**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

*El objetivo de la consultoría es el de coadyuvar en la atención, trámite, investigación y resolución de las reclamaciones administrativas, denuncias y consultas de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.*

#### **3.2 ALCANCE**

*Contratación de un (1) consultor individual de línea para coadyuvar en la atención, trámite, investigación y resolución de las reclamaciones administrativas, denuncias y consultas de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.*

### **4. CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORÍA**

#### **4.1 PERFIL DEL CONSULTOR**

##### **4.1.1 FORMACION Y EXPERIENCIA**

##### **a) Formación Académica**

*Título Técnico Superior o Técnico Medio / Haber vencido el segundo año o más de la carrera de Derecho a nivel licenciatura.*

##### **b) Experiencia General**

*Contar con un (1) año de experiencia general de trabajo en entidades públicas o privadas a partir de la emisión del documento que acredite la formación académica.*

##### **c) Experiencia Específica**

*Seis (6) meses de experiencia específica en el sector público computables a partir de la emisión del documento que acredite su formación académica.*

##### **4.1.2 CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS**

**a) Ley N° 1178 de 20 julio de 1190 (Ley SAFCO).**

**b) Políticas Publicas.**

**c) Un idioma nativo.**

**NOTA:** *El proponente deberá adjuntar su hoja de vida y documentación que acredite su formación académica a través del certificado de estudios o su equivalente, así también presentará certificados de los cursos o talleres de formación y por ultimo certificados de trabajo o memorándum o contratos, todos ellos deberán establecer con*



claridad el inicio y la finalización de la relación laboral con relación a la experiencia general y específica.

## LA AUSENCIA DE RESPALDOS INHABILITARÁ LA PROPUESTA PRESENTADA

### 5. ACTIVIDADES DEL CONSULTOR

Las actividades específicas que desarrollará el Consultor Individual, serán las siguientes:

- a) Realizar las diligencias de avenimiento o preliminares dentro los procedimientos de reclamación administrativa y de investigación a través de reuniones, inspecciones y/o solicitudes de información a las EPSA.
- b) Elaborar informes legales conclusivos sobre el análisis y resultados de las diligencias de avenimiento o preliminares realizadas dentro del procedimiento de reclamación administrativa o de investigación.
- c) Realizar resoluciones, autos y notificaciones administrativas.
- d) Atender las consultas de los usuarios y consumidores que se realicen de forma personal, por vía telefónica o cualquier otro medio.
- e) Coadyuvar en el seguimiento e inspección a las instalaciones de las Oficinas de Atención al Consumidor (ODECO) de las EPSA.
- f) Apoyar en la realización de talleres de capacitación para el personal ODECO de las EPSA y otros eventos públicos de socialización.
- g) Elaborar y remitir información para evaluar el avance en el cumplimiento del POA.
- h) Apoyar en el trabajo del responsable regional de Cochabamba, en tareas de orden administrativo.
- i) Otras funciones afines al cargo que le sean encomendadas por el inmediato superior o superior jerárquico.
- j) Las actividades señaladas precedentemente tienen carácter enunciativo y no limitativo, sin perjuicio de aquellas que se le encomiende, de acuerdo a las actividades designadas y otras que resulten necesarias para los fines y objetivos de la Jefatura de Atención al Consumidor y por ende de la AAPS.





## 6. RESULTADOS ESPERADOS

- a) *Cumplimiento de los objetivos y metas establecidas para la Jefatura de Atención al Consumidor en el Plan Operativo Anual de la AAPS.*
- b) *Procedimientos administrativos atendidos conforme a normativa.*
- c) *Informes conclusivos debidamente elaborados y fundamentados.*
- d) *Resoluciones, autos y notificaciones administrativas realizadas de acuerdo a normativa.*
- e) *Actos programados dentro los procedimientos dentro los procedimientos administrativos debidamente ejecutados.*
- f) *EPSA con debido seguimiento e inspección de sus instalaciones ODECO.*
- g) *Consultas técnicas y jurídicas atendidas satisfactoriamente.*

## 7. INFORMES

*El/la consultor/a contratado/a deberá presentar los siguientes informes, los mismos deberán ser recibidos a satisfacción por la AAPS entre ellos:*

- a) **Informes mensuales.** - *El Consultor deberá presentar un “Informe Mensual de Actividades”, en los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente, detallando las actividades realizadas de conformidad con lo establecido en los Términos de Referencia.*

*El/la Jefe de Atención al Consumidor, será el/la directo/a responsable de la calidad del trabajo desarrollado por el consultor y será quien en primera instancia dará la respectiva conformidad mediante “Visto Bueno” consignado en el “Informe Mensual de Actividades” presentando por el consultor.*

- b) **Informe final.** - *A la finalización del plazo de prestación del servicio, el Consultor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes presentará un informe final señalando todas las actividades realizadas durante el periodo de su contratación.*
- c) **Otros informes.** - *A simple requerimiento de su inmediato superior*



- d) Aprobación de informes.** - El plazo para la aprobación de informes será de diez (10) días hábiles, si transcurrido este tiempo el supervisor de la consultoría (Jefe de Atención al Consumidor) no emite ninguna observación, el informe se considerará aprobado.

## **8. PLAZO DE LA CONSULTORÍA**

La consultoría tendrá una duración de cinco meses (5) meses, a partir del 17 de febrero

## **9. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN**

El seguimiento y supervisión de la Consultoría, será realizado directamente por el Jefe de Atención al Consumidor, cuyas funciones específicas serán:

- a) Realizar el seguimiento y control del servicio prestado por el consultor contratado.
- b) Hacer cumplir los términos de referencia y otras especificaciones o instrucciones escritas y verbales al consultor.
- c) Aprobar el Informe Mensual del consultor dando la conformidad respectiva y solicitar el pago.
- d) Otras encomendadas por el contratante.

## **10. FORMA DE PAGO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES**

El pago será efectuado a través de Planillas de Sueldos de forma mensual, previa presentación del informe de actividades a cargo del consultor contratado y aprobación del mismo por parte del supervisor del servicio.

## **11. LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO**

Las actividades serán cumplidas en las oficinas de la Jefatura de Atención al Consumidor de la ciudad de La Paz. El horario de trabajo es de horas 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30 u otro horario establecido por los órganos competentes.

## **12. PRESUPUESTO Y MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**

- El presupuesto total de la consultoría es de **Bs. 26.500.00.- (Veintiséis Mil Quinientos 00/100 bolivianos)**, conforme a la escala salarial vigente en la AAPS, con una cancelación mensual de **Bs.- 5.300. 00.- (Cuatro Mil Setecientos Once con 00/100 bolivianos)**.





- La modalidad de contratación corresponde a la **contratación menor**, en el marco de lo establecido por el D.S. N° 181 de 28 de junio de 2009 y sus modificaciones.
- El monto de contrato incluye todos los impuestos de ley y aportes a la AFP, siendo el consultor responsable de su cumplimiento.
- El consultor se desenvolverá en el marco del Reglamento Interno del personal de la AAPS.
- El puntaje sobre el cual se evaluará la Propuesta Técnica para la adjudicación de la consultoría es de setenta (70) puntos, de los proponentes que hubieran obtenido el puntaje mínimo requerido, se adjudicará a aquel que presente la mejor calificación.

### 13. SISTEMA DE EVALUACIÓN

El Sistema de Evaluación se detalla a continuación:

N°	FACTORES DE CALIFICACIÓN	PUNTAJE CRITERIO
<b>1</b>	<b>FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	<b>35 puntos</b>
1.1	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL.</b> - Título Técnico Superior o Técnico Medio / Haber vencido el segundo año o más de la carrera de Derecho a nivel licenciatura.	<b>CUMPLE/ NO CUMPLE</b>
1.2	<b>EXPERIENCIA GENERAL.</b> - Contar con un (1) año de experiencia general de trabajo en entidades públicas o privadas a partir de la emisión del documento que acredite la formación académica.	<b>CUMPLE/ NO CUMPLE</b>
1.3	<b>EXPERIENCIA ESPECÍFICA.</b> - Seis (6) meses de experiencia específica en el sector público computables a partir de la emisión del documento que acredite su formación académica.	<b>CUMPLE/ NO CUMPLE</b>
<b>2</b>	<b>EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL Y FORMACION COMPLEMENTARIA</b>	<b>35 puntos</b>
2.1	<b>FORMACIÓN ADICIONAL.</b> - Egresado/a de la Carrera de Derecho.	<b>10 puntos</b>

MADE G. ANNE  
 V. O. B. O.  
 JAC  
 14/05

2.2	<b>EXPERIENCIA ADICIONAL. -</b> <i>Seis (6) meses de experiencia en el sector medio ambiental sea en entidad pública o privada a partir de la emisión del documento que acredite su formación profesional.</i>	10 puntos
<b>3</b>	<b>FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	
3.1	<i>Ley N° 1178 de 20 julio de 1190 (Ley SAFCO).</i>	5 puntos
3.2	<i>Políticas Publicas.</i>	5 puntos
3.3	<i>Un idioma nativo.</i>	5 puntos
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>70 PUNTOS</b>

#### 14. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Conforme a la normativa vigente, los consultores deberán preservar absoluta confidencialidad de la información y documentación a su cargo, el incumplimiento generará aplicación de responsabilidades, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1178 (Responsabilidad por la Función Pública).

#### 15. CONDICIONES COMPLEMENTARIAS REFERENTES A CONSULTORIA

##### a) CONOCIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES. -

Los proponentes deberán conocer las disposiciones legales vigentes en el Estado Plurinacional de Bolivia, las mismas que, en caso de adjudicarse la provisión del servicio, serán aplicables durante la vigencia del contrato.

##### b) REGIMÉN TRIBUTARIO. -

Correrá por cuenta del CONSULTOR, en el marco de la relación contractual, el pago de todos los impuestos vigentes en el país a la fecha de la suscripción del contrato.

El consultor contratado deberá presentar a la AAPS una fotocopia del Certificado de inscripción en el Régimen Complementario al Impuesto al Valor Agregado como Contribuyente Directo (RC-IVA), como también una fotocopia de su Declaración Trimestral del Servicio de Impuestos Nacionales.

A falta de la presentación de estos documentos, el contratante actuará como agente de Retención.

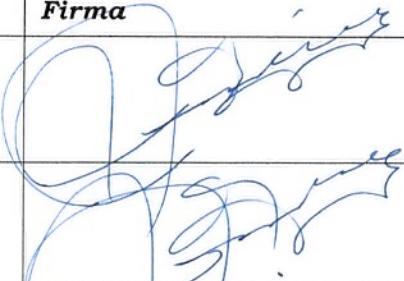


**c) MULTAS Y SANCIONES. -**

*El consultor está obligado a cumplir con el horario establecido, por el incumplimiento (Asistencia y la puntualidad) se sujetará al régimen disciplinario establecido por el Reglamento Interno del Personal de esta Institución.*

**d) APORTES DEL CONSULTOR. -**

*Se recuerda a los Consultores Individuales de Línea que de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 065 de Pensiones: "Los consultores se encuentran obligados a contribuir como Asegurado Independiente pagado el Aporte de Asegurado, al Aporte Solidario del Asegurado, la prima por Riesgo Común, la prima por Riesgo Laboral y la Comisión deducidas del Total Mensual en caso de consultores por línea. Los contratantes tienen la responsabilidad de exigir el comprobante de las contribuciones antes de efectuar los pagos establecidos en su contrato."*

	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>APROBADO POR:</b>	Abog. Nadia Geomar Anave Triveño <b>JEFA DE ATENCION AL CONSUMIDOR</b>	
<b>ELABORADO POR:</b>	Abog. Nadia Geomar Anave Triveño <b>JEFA DE ATENCION AL CONSUMIDOR</b>	