

TÉRMINOS DE REFERENCIA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA INDIVIDUAL DE LÍNEA
TÉCNICO III.1 APOYO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS
ADMINISTRATIVOS Y OTROS DE LA JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

1. ANTECEDENTES

A través del Decreto Supremo N° 071 de 9 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.

En ese entendido, una de las competencias establecidas para la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) en el art. 24) de la norma citada, es la de: "Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento básico", para lo cual dentro 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 el programa anual de contrataciones de la entidad para la gestión 2023 se tiene establecida la contratación de **UN (1) CONSULTOR (A) INDIVIDUAL DE LÍNEA - TÉCNICO III.1 APOYO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y OTROS DE LA JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR** que pueda realizar las - inspecciones y elaborar los informes técnicos necesarios dentro 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. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA CONSULTORÍA

2.1. OBJETIVO. -

Realizar el análisis técnico de las reclamaciones administrativas y denuncias presentadas ante la AAPS por los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

2.2. ALCANCE. -

Contratación de un (1) consultor individual de línea para realizar el análisis técnico de las reclamaciones administrativas y denuncias presentadas ante la AAPS por los usuarios



de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, bajo directrices de la Jefatura de Atención al Consumidor.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORÍA.

3.1 PERFIL DEL CONSULTOR.

3.1.1 FORMACIÓN Y EXPERIENCIA EXCLUYENTE

a) Formación Académica

Título de Técnico Superior en áreas de Construcciones Civiles o Certificado de Egreso o Conclusión de Estudios a nivel Licenciatura en la carrera de Ingeniería Civil o Arquitectura.

b) Experiencia General

Contar con (2) años de experiencia general de trabajo a partir del documento que acredite su formación académica en entidades públicas o privadas.

c) Experiencia Específica

Contar con un (1) año de experiencia específica a partir del documento que acredite su formación académica en entidades públicas y/o privadas en materia ambiental y/o áreas relacionadas.

3.2 CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

3.2.1 CURSOS COMPLEMENTARIOS

- a) Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 (Ley SAFCO)
- b) Responsabilidad por la función pública
- c) Políticas Públicas
- d) Idioma Nativo
- e) Manejo de herramientas de herramientas ofimáticas



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

4. ACTIVIDADES DEL CONSULTOR.

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

- a) Realizar inspecciones técnicas dentro los procedimientos de reclamación administrativa e investigación, aplicando criterios de regulación, fiscalización y/o gestión de una solución oportuna, cuando corresponda.
- b) Elaborar informes técnicos debidamente justificados sobre las reclamaciones y denuncias de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, estableciendo criterios conclusivos y recomendaciones para sustentar la emisión de actos administrativos. Atender las consultas técnicas de los usuarios que se realicen de forma personal, por vía:
 - c) telefónica o cualquier otro medio.
- d) Sistematizar la información estadística relacionada. con reclamaciones directas y administrativas.
- e) Apoyar en la elaboración de los informes de evaluación del avance en el cumplimiento del Plan Operativo Anual.
- f) Coadyuvar en el seguimiento e inspección a las instalaciones de las Oficinas de Atención al Consumidor (ODECO) de las EPSA.
- g) Apoyar en la realización de talleres de capacitación, para el per y otros eventos públicos de socialización de derechos personal ODECO de las EPSA.
- h) Otras funciones afines al cargo que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos.



5. 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) Inspecciones técnicas debidamente realizadas.
- c) Avenimientos logrados dentro las reclamaciones administrativas.
- d) Informes técnicos conclusivos debidamente justificados.
- e) Información estadística correctamente sistematizada y reportada.
- f) EPSA con debido seguimiento e inspección de sus instalaciones ODECO.
- g) Consultas técnicas atendidas satisfactoriamente.

6. 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.



7. PLAZO DE LA CONSULTORÍA

La consultoría tendrá una duración de **cinco meses (5)** a partir del 17 de febrero de 2023.

8. 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.

- 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.*

5

9. FORMA DE PAGO Y PRESENTACION DE INFORMES.

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

10. LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO.

Las actividades serán cumplidas en la oficina de la Jefatura de Atención al Consumidor de la ciudad de La Paz. El horario de trabajo será de horas 08:30 a 16:30 u otro horario laboral establecido por la entidad correspondiente.

11. PRESUPUESTO Y MODALIDAD DE CONTRATACIÓN.

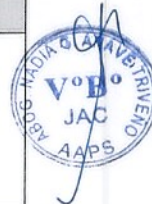
- *El presupuesto total de la consultoría es de **Bs. 30.000,00 (Treinta Mil 00/100 bolivianos)** conforme a la escala salarial vigente en la AAPS, con una cancelación mensual de **Bs. 6.000,00 (Seis. Mil 00/100 bolivianos)**.*
- *La modalidad de contratación corresponde a la de **contratación menor**, en el marco de lo establecido por el D.S. N° 181 de 28 de junio de 7009 y sus modificaciones.*
- *El monto del contrato incluye todos los impuestos de ley y aportes a la AFP, siendo el consultor responsable de su cumplimiento, e - 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 y de los proponentes que hubieran obtenido el puntaje mínimo requerido, se adjudicará a aquel que presente la mejor calificación.*

12. SISTEMA DE EVALUACIÓN.

El sistema de evaluación se detalla a continuación:

Nº	FACTORES DE CALIFICACIÓN	PUNTAJE O CRITERIO
1	FORMACIÓN Y EXPERIENCIA MININA SOLICITADA	35 puntos
	FORMACIÓN PROFESIONAL <i>Título de Técnico Superior en áreas de Construcciones Civiles o Certificado de Egreso o Conclusión de Estudios a nivel Licenciatura en la carrera de Ingeniería Civil o Arquitectura.</i>	(CUMPLE/N O CUMPLE)
	EXPERIENCIA GENERAL <i>Contar con (2) años de experiencia general de trabajo a partir del documento que acredite su formación académica en entidades públicas o privadas.</i>	(CUMPLE/N O CUMPLE)
	EXPERIENCIA ESPECÍFICA <i>Contar con un (1) año de experiencia específica a partir del documento que acredite su formación académica en entidades públicas y/o privadas en materia ambiental y/o áreas relacionadas.</i>	(CUMPLE/N O CUMPLE)
2	EXPERIENCIA ESPECIFICA ADICIONAL Y FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	35 puntos
	EXPERIENCIA ADICIONAL: <i>Experiencia laboral de seis (6) meses en áreas de regulación sectorial de agua potable y alcantarillado sanitario y/o áreas relacionadas al saneamiento básico en municipios.</i>	10 puntos
3	CURSOS COMPLEMENTARIO	
	<i>Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 (Ley SAFCO)</i>	5 puntos
	<i>Responsabilidad por la Función Pública</i>	5 puntos
	<i>Políticas Públicas</i>	5 puntos
	<i>Idioma Nativo</i>	5 puntos
	<i>Manejo de herramientas de herramientas ofimáticas</i>	5 puntos
	PUNTAJE TOTAL	70 puntos

6



13. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Conforme a la normativa vigente, los consultores deberán preservar absoluta confidencialidad de la información y documentación a su cargo al cumplimiento generará

aplicaciones de responsabilidad de acuerdo a lo establecido en la ley 1178 (Responsabilidad por la Función Pública).

14. CONDICIONES COMPLEMENTARIAS REFERENTES A LA 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 de servicio, serán aplicables durante la vigencia del contrato.

b) **RÉGIMEN 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 Impuesto al Valor Agregado como Contribuyente Directo (RC-IVA), como también una copia de su declaración trimestral del Servicio de Impuestos Nacionales.

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 de Personal de esta Institución.

d) **APORTES DEL CONSULTOR.** - Se recuerda a los consultores individuales de línea que de acuerdo a los establecido en la Ley de pensiones: "Los consultores se encuentran obligados a contribuir como Asegurados dependientes pagando el Aporte del Asegurado, el Aporte Solidario del Asegurado 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 establecidas en su contrato.

	Cargo	Firma
APROBADO POR:	Dra. Nadia Geomar Anave Triveño JEFA DE ATENCION AL CONSUMIDOR	
ELABORADO POR:	Dra. Nadia Geomar Anave Triveño JEFA DE ATENCION AL CONSUMIDOR	