

TÉRMINOS DE REFERENCIA
CONTRATACION DE SERVICIOS DE CONSULTORA INDIVIDUAL DE LINEA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II TECNICO 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-I) 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: **"Auxiliar Administrativo II Técnico 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 apoyo y coadyuve en la atención de reclamaciones administrativas, denuncias, solicitudes y otros con el fin lograr los objetivos establecidos en el POA 2023,

y de esta manera atender la demanda de la sociedad en temas relacionados a la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, así como otras tareas que le sean asignadas por el superior jerárquico.

3. OBJETIVOS Y ALCANCES DE LA CONSULTORÍA

3.1 OBJETIVO GENERAL

Coadyuvar en la atención a los usuarios de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario en la etapa de reclamaciones administrativas y denuncias presentadas ante la AAPS.

3.2 ALCANCE

El/la consultor/a individual de línea realizará actividades administrativas para coadyuvar en la atención a los usuarios de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo a normativa legal vigente.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORÍA

4.1 PERFIL DEL CONSULTOR

4.1.1 FORMACION Y EXPERIENCIA

- a) **Formación Académica**
Bachiller en humanidades o Estudiante de tercer año de la Carrera de Derecho y/o Ciencias Políticas.
- b) **Experiencia General**
Un (1) año de experiencia general en el sector privado y/o público computable a partir de la emisión del documento que acredite su 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.

La formación académica y experiencia declarada debe ser acreditada con documentación en fotocopia simple.

LA AUSENCIA DE RESPALDOS INHABILITARÁ LA PROPUESTA PRESENTADA.

5. ACTIVIDADES DEL CONSULTOR

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

- a) Mantener un registro de seguimiento de reclamos administrativos y denuncias presentadas por los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en formato Excel.
- b) Efectuar notificaciones, citaciones, emplazamientos y otras diligencias de acuerdo a procedimiento legal.
- c) Llevar el registro actualizado de diligencias procesales que realice.
- d) Elaborar informe de actividades que sea de su competencia.
- e) Realizar gestiones y trámites administrativos.
- f) Atender las consultas técnicas de los usuarios que se realicen de forma personal, por vía telefónica o cualquier otro medio.
- g) Mantener el archivo de los expedientes administrativos y denuncias atendidas por la JAC una vez los mismos hayan concluido, todo ello de forma cronológica, numérica.
- h) Realizar inspecciones técnicas in situ dentro los procedimientos de reclamación administrativa e investigación, aplicando criterios de regulación, fiscalización y/o gestión de una solución oportuna, cuando corresponda.
- i) 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.



- j) Sistematización de información estadística relacionada con reclamaciones directas y administrativas.*
- k) Apoyar en la elaboración de los informes de evaluación del avance en el cumplimiento del Plan Operativo Anual.*
- l) Realizar viajes al interior del país, para efectuar inspección técnicas in situ dentro de la atención a reclamos administrativos, denuncias, e inspección a oficinas ODECO.*
- m) Otras funciones asignadas por el inmediato superior y/o superior jerárquico.*

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) Mantener un seguimiento adecuado de los procesos de reclamos administrativos y denuncias presentadas ante la JAC de la AAPS.*
- c) Inspecciones técnicas que coadyuven con las actividades de la Jefatura.*
- d) Avenimientos logrados dentro de las reclamaciones administrativas*
- e) Proyectos de informes técnicos conclusivos debidamente justificados.*
- f) Información estadística que coadyuve correctamente la sistematización y digitalización de datos solicitados.*
- g) Seguimiento e inspección a la EPSA y sus instalaciones ODECO de acuerdo a normativa.*
- h) Consultas técnicas atendidas satisfactoriamente en apoyo a la Jefatura de Atención al Consumidor*



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) *Informe Mensual de Actividades, dirigido al Responsable Administrativo, en los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente, detallando las actividades realizadas de conformidad con el objetivo y las actividades previstas en el punto 5.*
- b) *El Jefe de Atención al Consumidor, será el directo 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.*
- c) *A la conclusión del contrato, el Consultor deberá emitir un Informe Final a los 10 días posteriores a la terminación de la consultoría, dando cuenta de los resultados del trabajo realizado y respaldando el cumplimiento de contrato.*
- d) *Aprobación de informes: El plazo para la aprobación de informes será de 10 días, si transcurrido este tiempo el supervisor de la consultoría (Jefe de Atención al Consumidor) no emite ninguna observación, el informe se considerará aprobado.*
- e) *Formato de presentación de informes: Los informes se presentarán según procedimientos internos de la AAPS.*

8. PLAZO DE LA CONSULTORÍA

La consultoría tendrá una duración de 5 meses a partir del 17 de febrero de 2023

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 16:30 u otro horario establecido por los órganos competentes.

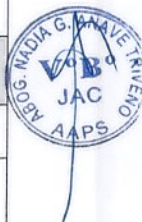
12. PRESUPUESTO Y MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

- *El presupuesto total de la consultoría es de **Bs. 23.555.00.- (Veintitrés Mil Quinientos Cincuenta y Cinco 00/100 bolivianos)**, conforme a la escala salarial vigente en la AAPS, con una cancelación mensual de **Bs.- 4.711. 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
1	FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL	35 puntos
1.1	FORMACIÓN PROFESIONAL. - <i>Bachiller en humanidades o Estudiante de tercer año de la Carrera de Derecho y/o Ciencias Políticas.</i>	CUMPLE/ NO CUMPLE
1.2	EXPERIENCIA GENERAL. - <i>Un (1) año de experiencia general en el sector privado y/o público computable a partir de la emisión del documento que acredite su formación académica.</i>	CUMPLE/ NO CUMPLE
1.3	EXPERIENCIA ESPECÍFICA. - <i>Seis (6) meses de experiencia específica en el sector público computables a partir de la emisión del documento que acredite su formación académica.</i>	CUMPLE/ NO CUMPLE
2	EXPERIENCIA ESPECIFICA ADICIONAL Y FORMACION COMPLEMENTARIA	35 puntos
2.1	FORMACIÓN ADICIONAL. - <i>Egresado/a de la Carrera de Derecho y/o Ciencias Políticas.</i>	10 puntos
2.2	EXPERIENCIA ADICIONAL. - <i>Seis (6) meses de experiencia en el sector de agua potable y saneamiento básico computable a partir del documento que acredite su formación académica.</i>	10 puntos
3	FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
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
PUNTAJE TOTAL		70 PUNTOS



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 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 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.

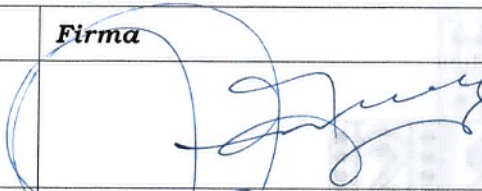
A falta de la presentación de estos documentos, el contratante actuará como agente de Retención.

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.

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