**Componente 2**

**Perú**

**INE/WSA**

**PE-T1342**

**Términos de Referencia (TDR): Proyecto Piloto de actualización de catastro de usuarios en una Entidad Prestadora de los Servicios de Agua y Saneamiento (EPS) en Perú.**

1. **Antecedentes**

En Perú, el sector de agua y saneamiento ha presentado grandes avances, sin embargo, aún quedan retos que resolver en: (i) aspectos de gobernanza e institucionales, incluyendo separar la gestión de las entidades prestadoras de los servicios de agua y saneamiento (EPS) de los aspectos políticos, mejorar la transparencia y rendición de cuentas, y trabajar por resultados; (ii) planeación a largo plazo, a través de acciones como contar con instrumentos de diagnóstico que evidencien oportunidades de mejora y de planificación de largo plazo, ligar los programas de inversión con los documentos de planeación, trabajar con una visión integral con impactos y resultados concretos, y alinear los programas nacionales, regionales y locales a esta visión integral; (iii) definir criterios de priorización de intervenciones en las EPS, con base en los impactos de cada tipo de acción y en los costos asociados; (iv) viabilidad financiera, a través de equilibrar ingresos vs egresos de las EPS, buscar mecanismos para que las EPS puedan aportar las contrapartes de los programas de préstamo, y buscar otros mecanismos de financiamiento para apalancar inversiones; (v) evaluación de resultados a través de un mejor monitoreo y de la definición de un sistema de indicadores jerarquizados; y (vi) aspectos administrativos de las EPS, agilizando procesos de adquisiciones y pagos.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) ha iniciado un proceso de restructuración buscando establecer y fortalecer roles y funciones de las entidades de la administración pública con diversas competencias, entre ellas, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), entidad que apoya la gestión y prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano. Para lo cual, el MVCS emitió el Decreto Supremo Nº 019-2017-VIVIENDA mediante el cual aprueba el reglamento del Decreto Legislativo Nº 1280 “Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento”. Esta ley tiene por finalidad asegurar la calidad, eficiencia y sostenibilidad de los servicios de saneamiento para el logro del acceso universal.

Como parte del compromiso del Banco en apoyar al MVCS en el fortalecimiento de la gestión de servicios, se ha acordado la preparación de un Programa de Mejora de la Gestión de las Entidades Prestadoras de los Servicios de Saneamiento” -PROGESTION, cuya aprobación está prevista para el segundo semestre de 2018 por US$ 100 millones. El objetivo general del programa es apoyar al MVCS y OTASS en el mejoramiento de la gestión de las EPS de Perú, excepto SEDAPAL, mediante la ejecución de proyectos integrales de corto y mediano plazo por parte de las EPS, con el fin de mejorar su gobernanza, e impulsar su sostenibilidad operativa y financiera. Se busca que, con el Programa, las EPS logren mejorar su gobernanza, autonomía empresarial, autosuficiencia financiera, a través de desarrollo integral (i.e. reducir costos de operación, incrementar ingresos propios, reducir pérdidas comerciales de agua), optimización operativa (mejorar las actividades de operación y mantenimiento, reducir pérdidas físicas y sustitución de redes de agua que se encuentran en estado crítico). El Programa en principio estará estructurado en cinco componentes: Componente 1 – Apoyo a la gestión; Componente 2 – Inversión en acciones integrales; Componente 3 – Fortalecimiento Institucional; Componente 4 – Inversión en estudios e infraestructura; Componente 5 – Apalancamiento de inversiones.

1. **Objetivos de la Consultoría**

El objetivo general de la consultoría es la ejecución de todas las tareas y/o actividades que permitan construir una base de datos geográfica actualizada como una fase previa para la implementación de un Sistema de Información Geográfica de Catastro de Usuarios para una EPS en Perú.

Objetivos Específicos:

1. Realizar el empoderamiento del personal de la Gerencia Comercial y del Departamento de Facturación y Catastro de Usuarios del operador en la construcción de la base de datos geográfica de clientes.
2. Identificar, presentar y acompañar la implementación de propuestas, acciones y/o actividades de mejora de los actuales procesos y/o procedimientos asociados a una mejora tecnológica del catastro de usuarios.
3. Relevar información de usuarios que cuenten con los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitarios, datos generales del usuario, medidores de agua potable, ubicación georeferenciada y otros requerimientos concernientes a la actualización del catastro de usuarios. Se adjunta formulario con información mínima requerida
4. Generación Base de Datos actualizada de los usuarios para la transferencia de información al SIG.
5. Proporcionar información de usuarios no registrados o con posibilidad de uso del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
6. Realizar la representación geográfica de la cobertura actual y potencial de los servicios.
7. **Actividades de la Consultoría**

Las actividades de la Consultoría estarán guiadas por los objetivos de la Consultoría. Se prevé que la consultoría se desarrolle por etapas, con actividades principales a desarrollar que se detallan a continuación, en congruencia a los objetivos específicos, las que serán complementadas por las que el Consultor identifique como necesarias o por las recomendadas por la Supervisión durante el desarrollo del trabajo.

**Etapa I**: Efectuar un diagnóstico integral de la situación del catastro de usuarios en una EPS en Perú o, que sin ser limitativo-, contenga las siguientes actividades:

1. Evaluar la documentación generada y disponible en los departamentos y/o unidades operativas de la Gerencia Comercial y unidades operativas en referencia al catastro de usuarios.
2. Evaluación de las cartografías actualmente disponibles para la EPS y previo informe técnico, adoptar una cartografía base de trabajo revisada.
3. En función a las necesidades y los productos de información identificados se debe definir la estructura de la base de datos geográfica y sus elementos requeridos, que viene a constituir el repositorio de la información.
4. Identificar y relevar los actuales procedimientos y procesos técnicos y operacionales utilizados por dichas unidades en la identificación, procesamiento y almacenaje de información de clientes.
5. Evaluar los procedimientos operacionales y/o restricciones de las distintas unidades para determinar la factibilidad comercial de incorporación de nuevos y/o potenciales usuarios.
6. Evaluar la capacidad de Gestión y requerimientos de la Gerencia Comercial y/o del Departamento de Facturación y Catastro de Usuarios para la implementación de un Sistema de Información Geográfica.
7. Identificar y evaluar otros aspectos críticos y/o restricciones y/o necesidades asociados a la implementación de un Sistema de Información Geográfico de Catastro de Usuarios, tales como la suficiencia organizativa del área involucrada así como las capacidades del personal para la sostenibilidad en la institución.

**Etapa II**: Ejecutar un Proyecto de catastro de usuarios que contenga la construcción de una base de datos geográfica de los usuarios de agua potable y alcantarillado sanitario para la implementación posterior de un Sistema de Información Geográfica Institucional que, sin ser limitativo, contenga las siguientes actividades:

1. Planificar y coordinar con la supervisión, todas aquellas acciones, actividades, equipamiento o recursos humanos requeridos que serán utilizados en la captura de datos y permitan disponer de una base de datos geográfica de usuarios de agua potable y/o alcantarillado sanitario actualizada.
2. Relevamiento de información en campo sobre los usuarios de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario pluvial que deberá contar con trabajo de supervisión respectivo. El área de trabajo involucra una cantidad mínima de veinte mil (20.000 usuarios) de servicios de agua potable en una EPS en Perú. El detalle del área de trabajo será específicamente definida y acordada con la supervisión. Se adjunta formulario tipo como base inicial de información.
3. Migración de datos (alfanuméricos y geográficos) de toda la información recopilada en campo, con procesos de validación y ajustes que deberán ser debidamente descritos y acordados con la supervisión.
4. Identificar y evaluar los instrumentos o herramientas de planificación, ejecución y seguimiento de labores operativas y/o de mantenimiento actualmente disponible y/o requerido por la EPS en referencia a la base de datos del catastro de usuarios.
5. Identificados los clientes potenciales, se deberá formular un plan de intervención con procesos específicos para atención de usuarios clandestinos y potenciales.
6. Elaborar un programa de capacitación del personal pertinente para la operación y/o mantenimiento de los productos del proyecto
7. Elaborar un programa de actividades a ser ejecutadas por la Gerencia Comercial y/o Departamento de Catastro de Usuarios en el corto plazo tal que permita implementar un Sistema de Información Geográfica de Usuarios identificando las actividades, el objetivo a lograr y los resultados esperados.
8. Por las características de la Consultoría, corresponderá efectuar alguna actividad y/o atender los requerimientos u observaciones establecidas por la supervisión.
9. **Duración, Lugar y Características del Trabajo**

La consultoría tendrá una duración de 6 (seis) meses calendario, a partir de la firma de contrato.

 El lugar de trabajo será las oficinas, instalaciones e infraestructura disponibles del operador en las ciudades donde corresponda según la EPS (Perú).

La EPS pondrá a disposición toda la información existente y disponible para el servicio de consultoría. Esta información deberá ser manejada como confidencial por el consultor(a) y el personal que sea empleado, motivo por el cual, no podrá ser reproducido parcial ni completamente, salvo previa autorización de la supervisión y/o personal responsable del operador.

El operador facilitará al Consultor un ambiente adecuado y/o condiciones adecuadas para el desempeño de sus labores.

1. **Supervisión de la consultoría**

La supervisión de esta consultoría estará a cargo de un Coordinador y/o de un Supervisor designado por la EPS, así como por el Banco.

1. **Productos y Resultados de la Consultoría**

Producto 1: Diagnóstico Integral Para la Implementación de un Catastro de Usuarios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario que contenga los resultados requeridos para todas y cada una de las actividades descritas para la Etapa I de la Consultoría (comprende los numerales 1 al 7 de la Etapa I de la Consultoría, numeral V).

Producto 2: Proyecto “Construcción de Base de Datos Geográfica georeferencial??? Catastro de Usuarios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario” que contenga los resultados requeridos para todas y cada una de las actividades descritas para la Etapa II de la Consultoría (comprende los numerales 1 al 8 de la Etapa II de la Consultoría, numeral V).

1. **Informes**
2. Plan de Trabajo: Con base en el Plan de Trabajo presentado en su oferta aprobada y dentro de los quince (15) días calendario, contabilizados a partir de la orden de proceder, El Consultor presentará un Plan de Trabajo ajustado con una descripción detallada de la estructura organizativa adoptada para la realización de la consultoría, la metodología propuesta para la ejecución de las actividades, el correspondiente cronograma y el personal participante que garanticen una adecuada realización del servicio. Las personas designadas deberán ser las mencionadas en su propuesta técnica aprobada y cualquier cambio deberá ser autorizado la EPS y el Banco.
3. Un Primer Informe, que sin ser limitativo contenga los productos asociados a la Etapa I, Diagnóstico Integral de la Situación Actual del Catastro de Usuarios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Presentado a los 30 días calendario, contabilizados a partir de la orden de proceder.
4. Un Segundo Informe, que sin ser limitativo contenga un detalle de todas las actividades, procedimientos y resultados asociados al Producto 2. Presentado a los 160 días calendario, contabilizados a partir de la orden de proceder.
5. Un Tercer Informe (Final) que sin ser limitativo contenga: (i) i) El Primer Informe de diagnóstico (con las recomendaciones y/o modificaciones que sean requeridas y debidamente atendidas), (ii) El Segundo Informe (con las recomendaciones y/o modificaciones que sean requeridas y debidamente atendidas) y (iii) Un informe de los mecanismos de control y seguimiento que fueron implementados para la sostenibilidad de los productos. Presentado a los 180 días calendario, contabilizados a partir de la orden de proceder

Los documentos e informes, así como todo el material técnico generado en el servicio se entregarán en medio impreso en dos (2) ejemplares y en versión digital (medio abierto).

1. **Presupuesto y forma de Pago**

El monto referencial de la consultoría es US$ 150.000

La modalidad es de presupuesto fijo, por producto, consignando los honorarios por la prestación de los servicios durante el tiempo previsto de la consultoría, los montos serán pagados en moneda nacional. El monto señalado incluye impuestos de ley, aportes al sistema integral de pensiones y los gastos de viaje que demande la consultoría. La modalidad de contratación será por invitación directa

El monto total del contrato será cancelado bajo la siguiente forma de pago:

Primer Pago: 20% del monto total de contrato, a la presentación del Plan de Trabajo, Entregado hasta los 15 días contabilizados a partir de la orden de proceder.

Segundo Pago: 20% del monto total de contrato, a la presentación del Primer Informe, que deberá estar asociado con las actividades y los productos señalados a la Etapa I (inciso b del numeral IX Informes) entregado hasta los 60 contabilizados a partir de la orden de proceder.

Tercer Pago: 30% del monto total de contrato, a la presentación del Segundo Informe, que deberá estar asociado con las actividades y los productos señalados a la Etapa I (inciso c del numeral IX Informes), entregado hasta los 160 contabilizados a partir de la orden de proceder.

Cuarto Pago: 30% del monto total de contrato, a la presentación del Tercer Informe, que deberá estar asociado con las actividades y los productos señalados en el servicio de consultoría (inciso d del numeral IX Informes), entregado hasta los 180 contabilizados a partir de la orden de proceder.

El Supervisor nominado por la EPS será el responsable de revisar, verificar el cumplimiento de la calidad de los productos requeridos e informes pactados y en los plazos establecidos; emitiendo su conformidad u observaciones, en un plazo no mayor a 10 días calendarios de entregado un informe. En base a su conformidad, el Consultor deberá proceder con la entrega de los productos pactados para cada informe, en un documento original impreso y una copia en medio magnético (no se aceptan copias en formato PDF). En caso de emitir observaciones, el Consultor, deberá subsanarlos en un plazo no mayor a 10 días calendario desde la entrega oficial de las observaciones de los Supervisores. Una vez emitida la conformidad tanto del Supervisor acreditado por la EPS, y el Banco, se procederá con los pagos correspondientes.

1. **Perfil del Personal Clave**

Las características requeridas del personal clave son:

1. Gerente de Proyecto:

Formación Profesional: Licenciatura en Ingeniería u otra rama con afinidad para el trabajo a desarrollar. Este requisito es un factor de habilitación

Formación Académica Complementaria: Maestría y/o Postgrados y/o Diplomados en Catastro u otras relacionados con la consultoría.

Experiencia Profesional General: Mínima de diez (10) años, a contar desde la fecha de obtención del correspondiente título académico. Este requisito es un factor de habilitación

Experiencia Profesional Específica: Acreditar experiencia profesional específica de haber participado en proyectos y/o estudio de catastro en empresas de servicios públicos durante los últimos cinco (5) años. Este requisito es un factor de habilitación.

1. Especialista en Catastro de Usuarios:

Formación Profesional: Licenciatura en Ciencias de la Ingeniería, de Ciencias Administrativas o similares para el trabajo solicitado. Este requisito es un factor de habilitación

Formación Académica Complementaria: Relacionada con catastro de servicios públicos o similares relacionados con la consultoría.

Experiencia Profesional General: Mínima de diez (7) años, a contar desde la fecha de obtención del correspondiente título académico. Este requisito es un factor de habilitación

Experiencia Profesional Específica: Acreditar experiencia profesional específica de haber participado en algún plan y/o proyecto y/o estudio de catastro de usuarios en empresas de servicios públicos durante los últimos cinco (5) años. Este requisito es un factor de habilitación.

1. Especialista en Sistemas:

Formación Profesional: Licenciatura en Ingeniería de Sistemas, Informática o formación profesional similar. Este requisito es un factor de habilitación

Formación Académica Complementaria: Conocimiento y Experiencia en manejo en Sistemas de Información geográfica. Conocimientos en Sistemas de Información.

Experiencia Profesional General: Mínima de diez (10) años, a contar desde la fecha de obtención del correspondiente título académico. Este requisito es un factor de habilitación

Experiencia Profesional Específica: Acreditar experiencia profesional específica de haber participado en algún proyecto y/o estudio de catastro de usuarios en empresas de servicios durante los últimos cinco (5) años u otros trabajos relacionados con relevamiento de usuarios. Este requisito es un factor de habilitación. Experiencia demostrada en gestión de Base de Datos”.

**Pago y Condiciones:** La compensación será determinada de acuerdo a las políticas y procedimientos del Banco. Adicionalmente, los candidatos deberán ser ciudadanos de uno de los países miembros del BID.

**Consanguinidad:** De conformidad con la política del Banco aplicable, los candidatos con parientes (incluyendo cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, incluyendo conyugue) que trabajan para el Banco como funcionario o contractual de la fuerza contractual complementaria, no serán elegibles para proveer servicios al Banco.

**Diversidad:** El Banco está comprometido con la diversidad e inclusión y la igualdad de oportunidades para todos los candidatos. Acogemos la diversidad sobre la base de género, edad, educación, origen nacional, origen étnico, raza, discapacidad, orientación sexual, religión, y estatus de VIH/SIDA. Alentamos a aplicar a mujeres, afrodescendientes y a personas de origen indígena.

**Componente 2**

**Perú**

**INE/WSA**

**PE-T1342**

**Términos de Referencia (TDR): Proyecto Piloto de mejora de sistemas comerciales en una Entidad Prestadora de los Servicios de Agua y Saneamiento (EPS) en Perú.**

1. Antecedentes

En Perú, el sector de agua y saneamiento ha presentado grandes avances, sin embargo, aún quedan retos que resolver en: (i) aspectos de gobernanza e institucionales, incluyendo separar la gestión de las entidades prestadoras de los servicios de agua y saneamiento (EPS) de los aspectos políticos, mejorar la transparencia y rendición de cuentas, y trabajar por resultados; (ii) planeación a largo plazo, a través de acciones como contar con instrumentos de diagnóstico que evidencien oportunidades de mejora y de planificación de largo plazo, ligar los programas de inversión con los documentos de planeación, trabajar con una visión integral con impactos y resultados concretos, y alinear los programas nacionales, regionales y locales a esta visión integral; (iii) definir criterios de priorización de intervenciones en las EPS, con base en los impactos de cada tipo de acción y en los costos asociados; (iv) viabilidad financiera, a través de equilibrar ingresos vs egresos de las EPS, buscar mecanismos para que las EPS puedan aportar las contrapartes de los programas de préstamo, y buscar otros mecanismos de financiamiento para apalancar inversiones; (v) evaluación de resultados a través de un mejor monitoreo y de la definición de un sistema de indicadores jerarquizados; y (vi) aspectos administrativos de las EPS, agilizando procesos de adquisiciones y pagos.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) ha iniciado un proceso de restructuración buscando establecer y fortalecer roles y funciones de las entidades de la administración pública con diversas competencias, entre ellas, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), entidad que apoya la gestión y prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano. Para lo cual, el MVCS emitió el Decreto Supremo Nº 019-2017-VIVIENDA mediante el cual aprueba el reglamento del Decreto Legislativo Nº 1280 “Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento”. Esta ley tiene por finalidad asegurar la calidad, eficiencia y sostenibilidad de los servicios de saneamiento para el logro del acceso universal.

Como parte del compromiso del Banco en apoyar al MVCS en el fortalecimiento de la gestión de servicios, se ha acordado la preparación de un Programa de Mejora de la Gestión de las Entidades Prestadoras de los Servicios de Saneamiento” -PROGESTION-, cuya aprobación está prevista para el segundo semestre de 2018 por US$ 100 millones. El objetivo general del programa es apoyar al MVCS y OTASS en el mejoramiento de la gestión de las EPS de Perú, excepto SEDAPAL, mediante la ejecución de proyectos integrales de corto y mediano plazo por parte de las EPS, con el fin de mejorar su gobernanza, e impulsar su sostenibilidad operativa y financiera. Se busca que, con el Programa, las EPS logren mejorar su gobernanza, autonomía empresarial, autosuficiencia financiera, a través de desarrollo integral (i.e. reducir costos de operación, incrementar ingresos propios, reducir pérdidas comerciales de agua), optimización operativa (mejorar las actividades de operación y mantenimiento, reducir pérdidas físicas y sustitución de redes de agua que se encuentran en estado crítico). El Programa en principio estará estructurado en cinco componentes: Componente 1 – Apoyo a la gestión; Componente 2 – Inversión en acciones integrales; Componente 3 – Fortalecimiento Institucional; Componente 4 – Inversión en estudios e infraestructura; Componente 5 – Apalancamiento de inversiones

1. **OBJETIVOS**

El servicio a contratar tiene como objetivo lograr una significativa mejora del desempeño comercial de una EPS en Perú. Para tal efecto se requiere diseñar e implantar nuevos procedimientos comerciales (incluyendo los manuales de funciones de los empleados involucrados y su capacitación) así como la provisión de todas las herramientas necesarias para poder realizar la gestión comercial, es decir el software, hardware y migración de datos así como la actualización del catastro de clientes.

Los sistemas requeridos que deben estar integrados son:

* Sistema de gestión comercial que incluya los procesos de actualización catastral, lecturas, verificaciones, facturación, y gestión de cobro (cortes, rehabilitaciones, gestión de deudas, etc.).
* Sistema de lecturas: a través de terminales móviles u otras alternativas rentables a analizar.
* Sistema de gestión de reclamos técnicos y comerciales: que permitan a la empresa gestionar todos los reclamos y solicitudes de los clientes, sean estos vía telefónica o presencial.
1. **ALCANCE**

Para ello, se deberá trabajar, como mínimo, sobre los siguientes productos o actividades:

* Relevamiento de la información y elaboración del plan de trabajo.
* Actualización del catastro de clientes.
* Relevamiento de las modalidades actuales de gestión comercial para poder proponer cambios en los procedimientos y organización del área. Los procesos a estudiar y mejorar son: actualización catastral, toma de lectura, atención al cliente, procesos de revisión de inconsistencias, facturación y cobro.
* Desarrollo o provisión de un sistema comercial que se adapte a los nuevos procedimientos.
* Provisión de un sistema de toma de lecturas con unidades móviles portátiles (software y hardware) cuyo funcionamiento esté integrado con el sistema comercial u otras alternativas eficientes.
* Migración de la información existente a los nuevos sistemas.
* Operación del sistema y capacitación a los usuarios durante dos meses.
* Asistencia técnica.

El servicio incluirá la provisión del software, el hardware, la migración de datos,la capacitación, la elaboración de procedimientos y manual de funciones, la puesta en marcha, la capacitación para los sistemas integrados comercial, de lecturas, y de gestión de reclamos así como la asistencia técnica.

1. **DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES**

***Fase I: Recopilación de Información y Evaluación Preliminar***

Durante esta fase se debe recopilar y evaluar la información necesaria de la EPS que le permitan el desarrollo de las actividades. Con base en la evaluación efectuada, la firma consultora detallará su programa y cronograma de trabajo y precisará el enfoque a utilizar para el desarrollo de las diferentes componentes del proceso.

***Fase II: Desarrollo de los procedimientos, sistemas y actividades.***

Los sistemas, procedimientos y desarrollos serán aplicables a la EPS. El Hardware necesario será para cada una de ellas.

* P1: Actualización del catastro de clientes y no clientes del sistema comercial.

Se deberá realizar un censo en el área urbana de todos los lotes relevando mínimamente la siguiente información:

* + Tipo: terreno baldío, edificado
	+ Cliente o no cliente
	+ Número de cliente:
	+ Categoría: Residencial, comercial, industrial, público
	+ Actividad: especificar el tipo de comercio, industria o tipo de cliente público (escuela, hospital, etc), para residenciales identificar si se trata de edificios o viviendas unifamiliares.
	+ Nombre y apellido del usuario, teléfono, e-mail
	+ Categoría de la construcción
	+ ¿Tiene conexión de agua?
	+ ¿Tiene conexión de alcantarillado?
	+ Sistema alternativo de agua
	+ Sistema alternativo de alcantarillado, ¿cual?
	+ Superficie cubierta aproximada (por rangos: menos de 50m2, entre 50 y 200m2, mayor)
	+ Cantidad de habitantes

Los censistas deberán contar con informaciones del catastro actual de clientes, más información de fotos satelitales disponibles en la web que permitan una mejor identificación de los lotes a relevar.

* P2: Relevamiento de las modalidades actuales de gestión comercial, propuesta de nuevos procedimientos y organización del área comercial. Los procesos a estudiar y mejorar son los siguientes:
	+ Procedimiento actualización de datos catastrales: en oficina, en campo y telefónico
	+ Procedimiento de Toma de lectura, utilizando terminales portátiles: detallar todo el procedimiento en oficina y en campo.
	+ procesos de revisión de inconsistencias, en terreno y en campo, proponiendo parámetros para determinación de las posibles inconsistencias.
	+ Procedimiento de Facturación e impresión de las facturas: se pretende eliminar la emisión de la pre factura para pasar a un sistema convencional de facturación.
	+ Procedimiento de distribución de facturas
	+ Procedimiento de cobro: en entidades recaudadoras, eliminando las cajas en la EPS. Se deberá proponer el procedimiento de intercambio de información sistematizada entre el sistema comercial de la empresa y los sistemas de las entidades recaudadoras, así como el proceso de transferencia de los fondos a la cuenta de la EPS.
	+ Procedimiento de atención de reclamos técnicos y comerciales a través de un canal único (oficina de ODECO) ya sean reclamos presenciales o telefónicos.
* P3: Desarrollo o provisión de un sistema comercial que se adapte a los nuevos procedimientos cumpliendo con los siguientes requerimientos:
	+ ofrecer los reportes necesarios para facilitar los procesos de contabilidad y finanzas de la EPS,
	+ contar con la suficiente seguridad para minimizar la posibilidad de ingreso por personas no autorizadas,
	+ ofrecer reportes sobre la situación de los clientes, divididos por zonas a solicitud de la gerencia comercial,
	+ preveer una integración con un sistema gráfico GIS que integre datos técnicos con comerciales,
	+ tener trazabilidad de las operaciones realizadas,
	+ poseer un módulo de atención de reclamos (presenciales y telefónicos) que pueda mostrar de manera gráfica la ubicación de los mismos, el estado de resolución del reclamo, tiempos de resolución, tipo de reclamo técnico (fuga en red, fuga en conexión, taponamiento de alcantarillado, etc), tipo de reclamo comercial (consumo excesivo, problema de lectura, etc).
* P4: Provisión de un sistema de toma de lecturas con unidades móviles portátiles (software y hardware) cuyo funcionamiento esté integrado con el sistema comercial.
	+ Este sistema podrá ser a través de terminales portátiles presentes en el mercado o bien a través de teléfonos celulares que cuenten con dispositivos de GPS, cámara de fotos y software adecuado para realizar adecuadamente las tareas de toma de lectura y verificaciones. La cantidad de terminales deberá ser de 5 terminales por cada 10.000 clientes.
* P5: Migración de la información existente a los nuevos sistemas: toda la información existente en los sistemas comerciales actuales, más la proveniente del censo a ser realizado, deberá ser migrada al nuevo sistema comercial.
* P6: Operación del sistema en la EPS y capacitación a los usuarios durante tres meses: el contratista operará el sistema comercial durante tres meses, tiempo en el cuál se hará simultáneamente la capacitación de todos los funcionarios de la gerencia comercial, sobre los nuevos procedimientos comerciales, los manuales de funciones elaborados y los procesos de facturación y cobro.

El proveedor deberá dejar a la EPS toda la documentación que permita a estas, o a un tercero, poder realizar las modificaciones en los softwares instalados.

***Fase III: Asistencia técnica***

El hardware deberá tener una garantía de un año y en caso de falla no imputable al mal uso durante el primer año, el consultor deberá facilitar los trámites para la reposición de los equipos sin costo para la EPS.

Durante el período de 6 meses, la consultora ofrecerá la asistencia técnica necesaria para realizar los ajustes o resolver los posibles inconvenientes que surjan debido a la puesta en marcha de los nuevos sistemas.

Cumplido ese plazo, la consultora debe garantizar la posibilidad de asistencia técnica rentada (fuera de los alcances de este contrato) por un plazo de 5 años desde el país.

1. **EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo de trabajo se encontrará conformado, como mínimo, por un coordinador, un especialista en informática líder del desarrollo de los sistemas, un equipo para las tareas de campo, y dos profesionales de apoyo que harán la implementación y capacitación, quienes deberán reunir las siguientes condiciones de formación y experiencia profesional:

Coordinador del Proyecto: Deberá contar con título universitario en ingeniería o economía. Poseer una experiencia no menor a diez (10) años en operaciones comerciales de empresas de agua y alcantarillado y experiencia en el desarrollo y coordinación de consultorías vinculadas a procesos comerciales.

Especialista en Sistemas : Deberá contar con título universitario en ingeniería o analista de sistemas. Poseer una experiencia demostrable no menor a diez (10) años en el desarrollo de sistemas para empresas de servicios (agua, teléfono, energía o gas).

Profesionales de apoyo en operaciones comerciales: Deberá contar con título universitario en ingeniería, economía, administración de empresas o contabilidad. Poseer una experiencia no menor a cinco (5) años en operaciones comerciales en empresas de servicio (agua, electricidad o gas)

1. **DURACIÓN DE LOS SERVICIOS**

La ejecución de los trabajos será desarrollada en la EPS en el transcurso de 1 año calendario, plazo que se computará a partir del día siguiente de la suscripción del contrato más 6 meses de asistencia técnica.

1. **PRODUCTOS:**

La contratista deberá presentar el programa de trabajo (*Fase I*), los 6 productos descriptos en el punto 4 (*Fase II*) además de ofrecer la asistencia técnica descripta en la *Fase III*

Los informes deberán ser desarrollados en idioma español. La metodología de presentación será convenida al momento de la firma del contrato, pudiendo ser de manera física o vía correo electrónico a los funcionarios designados para la gestión interna del proyecto.

La UCP contará con un plazo de 10 días corridos para efectuar las revisiones a los productos anteriormente mencionados, estas revisiones serán remitidas al consultor, quien en un plazo no mayor a 10 días corridos (desde recibidas de manera fehacientes las observaciones) deberá presentar una versión corregida de los informes. Una vez recibida la misma, la UCP contará con un plazo de 5 días corridos para emitir la aprobación definitiva de los informes.

La capacitación será realizada conjuntamente para los funcionarios designados por la EPS. En el mismo se presentarán las metodologías aplicadas y se instruirá al personal designado en la operación. Esta capacitación deberá realizarse de manera presencial en los lugares de trabajo.

1. **FORMA DE PAGO**

Los pagos de realizarán de la siguiente manera:

1. Aprobación definitiva del Informe *Fase I* (programa de trabajo) 10%
2. Catastro de clientes y no clientes (P1) 10%
3. Procedimientos y manual de funciones (P2) 10%
4. Desarrollo e implementación del sistema comercial (P3) 30%
5. Desarrollo e implementación del sistema de lecturas (P4) 10%
6. Migración de la información (P5) 10%
7. Capacitación y operación del sistema durante 3 meses (P6) 10%
8. Asistencia técnica durante 6 meses (*Fase III*) 10%

**Pago y Condiciones:** La compensación será determinada de acuerdo a las políticas y procedimientos del Banco. Adicionalmente, los candidatos deberán ser ciudadanos de uno de los países miembros del BID.

**Consanguinidad:** De conformidad con la política del Banco aplicable, los candidatos con parientes (incluyendo cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, incluyendo conyugue) que trabajan para el Banco como funcionario o contractual de la fuerza contractual complementaria, no serán elegibles para proveer servicios al Banco.

**Diversidad:** El Banco está comprometido con la diversidad e inclusión y la igualdad de oportunidades para todos los candidatos. Acogemos la diversidad sobre la base de género, edad, educación, origen nacional, origen étnico, raza, discapacidad, orientación sexual, religión, y estatus de VIH/SIDA. Alentamos a aplicar a mujeres, afrodescendientes y a personas de origen indígena.