

Contrato de Préstamo N° 8899-PE

“Programa de Modernización de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en las EPS EMAPACOP, SEDACUSCO, SEDAPAR, SEMAPA BARRANCA, EMAPA HUARAL y EMAPA HUACHO”

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Contratación del Servicio de consultoría de un Especialista en elaboración de diseño muestral, diseño de encuesta y mejora en la recopilación para el indicador de satisfacción del cliente compilado por SUNASS para la Unidad Ejecutora 003: Modernización de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento de las EPSS

1. ANTECEDENTES:

Viabilidad. El Programa de “Modernización de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en las EPS EMAPACOP, SEDACUSCO, SEDAPAR, SEMAPA BARRANCA, EMAPA HUARAL y EMAPA HUACHO (ahora AGUAS DE LIMA NORTE)”, en adelante programa, con código PROG-008-2016-SNIP, fue elaborado desde el año 2016 y declarado viable por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) el 30 de enero del 2018, con un monto de inversión de S/ 660 millones, el equivalente a US\$ 200 millones (al tipo de cambio de S/ 3.30 x US\$).

Contrato de Préstamo. Mediante Decreto Supremo N° 316-2018-EF, el Gobierno del Perú aprobó la operación de endeudamiento con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF, Banco Mundial, con lo cual se firmó el 28 de enero de 2019, el Contrato de Préstamo Loan Number 8899-PE por un monto de US\$ 70 millones, para el financiamiento del programa, reforzando en esa medida, la gestión institucional a nivel nacional, con la finalidad de brindar servicios eficientes. Asimismo, el monto de contrapartida fue de US\$ 130 millones.

Objetivo del programa. El programa está orientado a incrementar el acceso y mejorar la calidad de los servicios de agua y saneamiento en el ámbito de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) seleccionadas: EMAPACOP, SEDACUSCO, SEDAPAR, EPS BARRANCA, EMAPA HUARAL y AGUAS DE LIMA NORTE, reforzando en esa medida, la gestión institucional a nivel nacional, con la finalidad de brindar servicios eficientes de agua y saneamiento.

Dos Unidades Ejecutoras en el programa. A partir de la firma del contrato de préstamo, durante el primer semestre del 2019 se hicieron las gestiones para la creación de las dos Unidades Ejecutoras del programa que pertenecen a dos pliegos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento: i) OTASS PIU 2 – Project Implementation Unit ó Unidad Ejecutora (UE) 003 creada en abril 2019 dentro del pliego Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), y ii) PNSU – FU (Funtional Unit) ó Unidad de Implementación del Componente 2 – UIC2 que forma parte de la UE 004 Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU) del pliego Ministerio de Vivienda desde junio 2019.

Componentes del programa. El Programa de Modernización (P157043¹) comprende los siguientes componentes y financiamiento:

¹ Número de identificación del proyecto tomado de la página web del Banco Mundial, <https://projects.bancomundial.org/es/projects-operations/project-detail/P157043>

- Componente 1: Mejoramiento de la Gobernabilidad y Gobernanza de los Prestadores de Servicios de Saneamiento, a cargo de la UE 003-OTASS.
- Componente 2: Mejoramiento y Ampliación de la Prestación de los Servicios de Agua potable y Saneamiento en las EPS seleccionadas, a cargo de la UE 004-PNSU.
- Componente 3: Gestión del Programa de Inversión, a cargo de la UE 003-OTASS.

Ámbito de intervención. El programa está orientado a mejorar el acceso a servicios adecuados de agua y saneamiento en seis (06) Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) seleccionadas, de acuerdo a lo siguiente:

- 03 EPS RAT: EPS que se encuentran en el Régimen Apoyo Transitorio (RAT); es decir, actualmente son gestionadas y administradas por el OTASS, que de acuerdo al ámbito del programa son EMAPACOP, EMAPA HUARAL y EPS BARRANCA.
- 03 EPS No RAT: EPS que se encuentran bajo la administración de las municipalidades a las cuales se denominará No RAT, que de acuerdo al ámbito del programa son SEDACUSCO, SEDAPAR y AGUAS DE LIMA NORTE.

Monitoreo y Evaluación. El OTASS, mediante la Unidad Ejecutora (UE) 003, es el administrador general del programa, garantiza el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Anexo 4 del Contrato de Préstamo N° 8899-PE y los Indicadores del Nuevo Marco de Resultados establecidos en el Restructuring Paper. Es el órgano responsable de planificar, coordinar, implementar, administrar, monitorear, supervisar y evaluar el programa; por lo que conformará un grupo de expeditos calificados para apoyar la ejecución del programa, y tendrá a su cargo la fiscalización directa y coordinación de las actividades a desarrollar en el marco del programa. Asimismo, de acuerdo al Manual de Operaciones del Programa (MOP), el Área de Monitoreo y Evaluación en la UE 003, con el apoyo de la UIC2 del PNSU, tendrá la responsabilidad general del M&E del programa. Esta unidad supervisará y evaluará el progreso del programa en función al Nuevo Marco de Resultados. Asimismo, para efectos del seguimiento, monitoreo y evaluación del programa se han planteado los indicadores de resultado e impacto, así como indicadores de desempeño, los cuales permitirán medir evolutivamente los logros del programa.

Indicadores del programa. El programa cuenta con diferentes indicadores señalados en sus diferentes instrumentos de gestión tales como:

- Indicadores del Marco Lógico (MML) (Factibilidad)
- Indicadores del Manual de Operaciones (MOP)
 - Indicadores de Impacto
 - Indicadores de Resultado del Programa
 - Indicadores de Desempeño
- Indicadores de Desempeño señalados en el Contrato de Préstamo
- Indicadores del Nuevo Marco de Resultados (Restructuring Paper)
 - Indicadores de Objetivos de Desarrollo del Proyecto
 - Indicadores de Resultados Intermedios

Indicadores del Nuevo Marco de Resultados. El Objetivo de Desarrollo del Proyecto (PDO) está compuesto por cinco resultados de objetivos: (i) incrementar el acceso a los servicios de agua y saneamiento; (ii) incrementar la calidad del servicio de agua; (iii) incrementar la calidad del servicio de saneamiento; (iv) desarrollar la capacidad de gestión de las instituciones para aumentar la eficiencia de los servicios de agua y saneamiento; y (v) desarrollar la capacidad de gestión de los proveedores de servicios participantes para aumentar la eficiencia de los servicios de agua y saneamiento. Específicamente, se busca mejorar la gestión de las EPS seleccionadas, y de los organismos sectoriales nacionales que conducen, apoyan y regulan su desarrollo (SUNASS, PNSU, VMCS, OTASS), e incrementar la calidad y cobertura de los servicios de agua y saneamiento que brindan las EPS seleccionadas. A continuación, se presenta la relación de indicadores del PDO:

Indicadores del PDO / outcomes	Unidad de medida
PDO 1: Incrementar el acceso a los servicios de agua y saneamiento	
1. Población con acceso al servicio de agua potable mediante red pública y nuevas conexiones de agua (entre ellas mujeres)	Número
1.1. de las cuales son mujeres	Número
2. Población con acceso a servicios de alcantarillado mediante red pública y nuevas conexiones de alcantarillado (entre ellas mujeres)	Número
2.1. de las cuales son mujeres	Número
PDO 2: Incrementar la calidad del servicio de agua	
3. Número de EPS seleccionadas que incrementaron continuidad de agua	Número
PDO 3: Incrementar la calidad del servicio de saneamiento	
4. Número de EPS seleccionadas que redujeron densidad de atoros	Número
PDO 4: Desarrollar la capacidad de gestión de las instituciones para aumentar la eficiencia de los servicios de agua y saneamiento	
5. Número de instrumentos validados que mejoran la gestión de SUNASS, PNSU, MVCS y OTASS y la gobernanza del sistema del sector saneamiento para aumentar la eficiencia	Número
PDO 5: Desarrollar la capacidad de gestión de los proveedores de servicios participantes para aumentar la eficiencia de los servicios de agua y saneamiento	
6. Número de EPS seleccionadas que redujeron Agua No Facturada (ANF)	Número



Indicador de Satisfacción del Cliente. Este indicador permite estimar la satisfacción de los usuarios de la empresa prestadora, respecto al servicio recibido y la atención brindada por la misma. Este indicador es calculado a través de los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente que las empresas prestadoras aplican en forma anual, a una muestra de usuarios a requerimiento de SUNASS. De acuerdo al documento de evaluación del proyecto (PAD por su sigla en inglés), la mejora de este indicador contribuiría al “citizen engagement” o “participación ciudadana”, ya que el proyecto busca lograr el compromiso de la ciudadanía a través de las unidades de participación ciudadana de las EPS.

Los mecanismos de “social accountability” o rendición social de cuentas son un medio para recoger la satisfacción de los usuarios por el servicio brindado, y tienen como objetivo mejorar la prestación de servicios y la gobernanza de las empresas prestadoras del servicio. A través de estos mecanismos, como el indicador de satisfacción de los usuarios, los ciudadanos participan directa o indirectamente en la exigencia de rendición de cuentas de los proveedores de servicios y funcionarios públicos. Además, se busca fortalecer y facilitar la integración y diálogo bidireccional de la ciudadanía con las empresas prestadoras del servicio, de esta manera se espera recibir, directa y de forma organizada y sistemática, insumos ciudadanos para mejorar las políticas, procesos y gestión de las empresas prestadoras, sobre todo, monitorear y resolver temas de relevancia que puedan retrasar u obstaculizar el servicio, a partir de información directa de la ciudadanía.

La evaluación preliminar realizada durante la preparación del proyecto identificó: (i) la falta de información sensible al género difundida por los proveedores de servicios relacionada con el saneamiento y la importancia de mejorar las instalaciones de saneamiento; (ii) las mujeres en las comunidades periurbanas se ven afectadas de manera desproporcionada por la falta de servicios confiables y están confinadas en sus hogares para esperar camiones de agua informales que no cumplen con los horarios formales; y (iii) número limitado de mujeres en cargos gerenciales dentro de las EPS y mayoritariamente en roles administrativos.

Reuniones con EPS participantes respecto a la recopilación del Indicador de Satisfacción del Cliente. Durante el mes de abril 2022, se realizaron 2 reuniones con las seis EPS seleccionadas con la finalidad de que compartan las actividades que llevan a cabo para levantar

la encuesta de satisfacción del cliente a solicitud de SUNASS, las cuales también son reportadas al programa, así como los mecanismos e instrumentos que utilizan para su recojo. Como resultado de las reuniones se identificaron limitaciones en el diseño muestral, diseño de encuesta y en la recopilación de las encuestas, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Información sobre recolección encuestas solicitadas por SUNASS	EMAPACOP S.A.	EMAPA HUARAL S.A	EPS BARRANCA S.A.	AGUAS DE LIMA NORTE	SEDAPAR	SEDACUSCO	
Información general	Área responsable de la encuesta Gerencia Comercial	RAT Atención al Cliente (ATC)	RAT Gerencia Comercial	NO RAT Imagen Institucional	NO RAT Imagen Institucional 527 encuestas, 290 mil conexiones en Arequipa y 51.3 mil conexiones en provincias, sede principal y 3 zonales	NO RAT Supervisor de Atención al Cliente 340 encuestas, 90 mil usuarios, 2 sedes (Cusco y distrito de Wanchaq) (8 + 1 módulos)	
Metodología	Tamaño de muestra y sectores 237 encuestas, 32 mil usuarios, 3 distritos	187 encuestas, 19 mil usuarios, 7 sectores	177 encuestas, 20 mil usuarios, 7 sectores	262 encuestas, 28 mil usuarios, 3 sectores			
Recojo de información	Quién ejecuta la encuesta Medio que utiliza para recolección y en dónde la realiza	EPS Presencial (en oficinas EPS)	EPS Presencial (en oficinas EPS) Personal de Atención al cliente de la EPS Consideran que debería realizarlo el área de imagen institucional	EPS Presencial (en oficinas EPS)	Tercero Presencial (puerta a puerta)	Tercero Presencial (puerta a puerta)	EPS Presencial (en módulos de ATC - EPS)
	Personal que realiza la encuesta	Personal EPS o personal por servicios		Ejecutivos de ATC o Jefe de Oficina de la EPS	Personal externo	Personal externo	Personal EPS (ATC)
Mejoras para el recojo de información	Nº veces al año	6	6	1	4	1	1
	Factibilidad de incluir información sexo del encuestado	Por ahora no lo hacen	Por ahora no lo hacen	Por ahora no lo hacen	Si recogen este dato	Si sería factible, ahora no lo hacen	Si sería factible, ahora no lo hacen
	Información de respaldo	Si, un excel con el número de encuestas que se levantan	No se tiene base de datos	No se tiene base de datos	Si tienen base de datos y encuestas físicas	Si tienen base de datos y encuestas físicas	Si tienen base de datos

Fuente: Tomado de reunión con las 6 EPS integrantes del Programa, la UE003 y el BM, realizada los días 26 y 28 abril 2022.

En ese contexto, verificándose que el Indicador de Satisfacción del Cliente, que viene siendo reportado al programa, cuenta con limitaciones en su recopilación y diseño, así como en el uso que se le da a la información obtenida, se hace necesario proponer mejoras, teniendo para ello que iniciar la contratación de un servicio de consultoría, quien se encargará de:

- Incorporar la satisfacción del cliente como un indicador de la gestión global del servicio, relevando al ciudadano.
- Incrementar la transparencia del sector, difundiendo el nivel de satisfacción de los clientes de los servicios de saneamiento.
- Contribuir a la autorregulación de las EPS, a través de la introducción de un elemento de competitividad (reputación corporativa).
- Ayudar a la regulación de las EPS, mediante la comparación de datos.
- Entregar información a SUNASS y a las EPS sobre los factores que contribuyen a explicar el nivel de satisfacción de los usuarios, identificando áreas de mejora.

Debe precisarse que de acuerdo al Estudio de Factibilidad que sustenta la viabilidad del programa, como parte de la estructura de costos de Organización y Gestión del programa en el Componente 3, se señala el rubro "Capacitación, Monitoreo y Evaluación del programa", por lo que corresponde mejorar la metodología de recopilación de los indicadores del programa, teniéndose entre ellos al indicador de satisfacción del cliente, según lo descrito en el presente Término de Referencia para el logro de los objetivos planteados.

2. OBJETIVO:

Contratar el Servicio de un consultor individual para:

- 2.1 Revisar el diseño de la encuesta actual de SUNASS (y proponer un Manual que pueda ser utilizado por SUNASS para el entrenamiento de las EPS en el Perú), así como el proceso de levantamiento y sistematización de información que permita elaborar el Indicador de Satisfacción del Cliente.
- 2.2. Brindar recomendaciones (i) a la SUNASS, proponiendo una encuesta revisada, y recomendaciones para hacer ajustes en la metodología e incorporar mejoras en el proceso de recojo de este indicador del benchmarking en el resto de las EPS, y (ii) a las EPS para fortalecer la toma de decisiones y hacer un mejor uso de los resultados en la gestión comercial y de atención al cliente.

3. MARCO DE REFERENCIA:

La consultoría deberá tomar en consideración lo siguiente:

- 3.1. Contrato de Préstamo N° 8899-PE.
- 3.2. Estudio de Factibilidad del Programa de Inversión N° PROG-8-2016-SNIP "Modernización de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en las EPS EMAPACOP, SEDACUSCO, SEDAPAR, SEMAPA Barranca, EMAPA Huacho y EMAPA Huaral".
- 3.3. Manual de Operaciones del Programa (MOP) de la UE 003: Modernización de la Prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en las EPSS.
- 3.4. Documento de Evaluación del Programa de "Modernización de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en las EPS EMAPACOP, SEDACUSCO, SEDAPAR, SEMAPA BARRANCA, EMAPA HUARAL y EMAPA HUACHO (Project Appraisal Document – PAD).
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 063-2021-SUNASS-CD publicada el 26 de noviembre del 2021, mediante la cual se aprueba el "Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los Prestadores de los Servicios de Saneamiento", y sus fichas técnicas, que como anexo forma parte integrante de la citada resolución.

4. ALCANCE DEL SERVICIO:

Para la ejecución de la consultoría se deberán efectuar las siguientes actividades:

- 4.1. Proponer mejoras a la encuesta actual de SUNASS, considerando preguntas de opción múltiple, preguntas de escala de puntuación, preguntas de escala de Likert, preguntas de clasificación o ranking, preguntas de escala semántica diferencial, preguntas dicotómicas, preguntas cerradas, preguntas abiertas, entre otras. Presentar la encuesta mejorada en un formato que permita su sistematización agilizada. Considerar que la encuesta de satisfacción al cliente debe permitirle recoger información desagregada por género para poder evaluar si es que se ha mejorado:
 - a. el acceso a información sensible al género difundida por los proveedores de servicios.
 - b. el acceso a los servicios de agua y saneamiento de las mujeres en las comunidades periurbanas que son afectadas de manera desproporcionada por la falta de servicios confiables.



Para ello, la encuesta deberá utilizar lenguaje inclusivo, el cual no deberá discriminar a un sexo, género social o identidad de género en particular y sin perpetuar estereotipos de género, en atención en las recomendaciones de las Naciones Unidas².

- 4.2. Proponer a la SUNASS el diseño y tamaño muestral revisado para la elaboración de la encuesta relacionada con el Indicador de Satisfacción del Cliente para las EPS del Perú, según las cuatro tipologías determinadas por SUNASS (ver sección 5.2). La muestra debe garantizar la participación de grupos excluidos (mujeres, minorías étnicas, grupos vulnerables, personas con discapacidades, comunidades marginadas, pueblos indígenas, entre otros), así como garantizar la representatividad y nivel de inferencia de los resultados para poder asegurar que los intereses y necesidades de estos grupos son adecuadamente escuchados.
- 4.3. Proponer a la SUNASS una metodología (presentado en formato de un Manual) para acompañar la encuesta del Indicador de Satisfacción del Cliente, incorporando mejoras en el proceso de recojo de este indicador.
- 4.4. Proponer técnicas de aplicación de la encuesta propuesta, considerando las realidades geográficas y poblacionales en el ámbito de intervención de cada una de las 6 EPS que forman parte del programa, considerando criterios de optimización de recursos para tal fin, que permitan el logro de los objetivos de la encuesta.
- 4.5. Entrenar a las 6 EPS participantes en el Programa de Modernización, para que ellos puedan aplicar la encuesta. En el proceso de entrenamiento, identificar áreas de mejora en la metodología y encuesta; este proceso informará mejoras en el Manual para SUNASS.
- 4.6. El consultor acompañará la aplicación de la encuesta revisada, según el diseño muestral revisado, de manera presencial en 3 EPS del programa (mínimo 2 días en cada EPS): SEDAPAR, Aguas de Lima Norte y EMAPA Huaral y el resto de EPS de manera virtual.
- 4.7. Proponer formas de procesar y presentar los resultados de la encuesta propuesta (cuadros de salida). Se requiere proponer cuadros de salida para (i) las EPS, para facilitar la toma de decisiones con la información generada, y para (ii) SUNASS, para facilitar su labor de supervisión.
- 4.8. Proponer recomendaciones a las EPS para el mejor uso de los resultados del Indicador de Satisfacción del Cliente solicitado por SUNASS, para la mejora en la intervención de las EPS. Los mismos que deberán incluir como los resultados de la encuesta de Satisfacción del Cliente pueden reflejarse en los procesos de toma de decisiones y como parte de la evaluación del desempeño de la gestión interna.



5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Como parte del inicio de la consultoría la UE003 presentará formalmente al consultor ante las EPS, el consultor realizará las coordinaciones necesarias para el desarrollo de las actividades previstas en los términos de referencia, para lo cual proyectará todos los documentos necesarios que requiera se emitan formalmente desde la UE003 a las 6 EPS referidos al requerimiento del número de personas para el entrenamiento, para la aplicación de la encuesta piloto, entre otros aspectos que considere el consultor. Por otra parte, el consultor deberá asegurar un trabajo concurrente con el Área de Monitoreo y Evaluación a fin de asegurar el alineamiento de los avances con el objetivo esperado, así como participar en las reuniones presenciales y virtuales que se convoquen.

² <https://www.un.org/es/gender-inclusive-language/guidelines.shtml>

Las actividades que desarrollará el consultor son las siguientes:

5.1 Diseño de Encuesta

El consultor deberá proponer mejoras a la encuesta actual y estas deberán ser presentadas en un formato que permita su sistematización de manera agilizada. La encuesta deberá permitir recoger información desagregada por género y utilizará lenguaje inclusivo.

5.2 Diseño Muestral

El consultor deberá presentar el diseño muestral para la aplicación de la encuesta en las EPS del Perú, señalando el tamaño muestral a nivel de localidad según las cuatro tipologías determinadas por SUNASS:

GRANDE 1	G1	De 100 mil a 1 millón de conexiones
GRANDE 2	G2	De 40 mil a 100 mil conexiones
MEDIANA	M	De 15 mil a 40 mil conexiones
PEQUEÑA	P	Menos de 15 mil conexiones

El diseño muestral se realizará considerando el número de conexiones totales de agua potable de la empresa prestadora. La muestra debe garantizar la participación de grupos excluidos (mujeres, minorías étnicas, grupos vulnerables, personas con discapacidades, comunidades marginadas, pueblos indígenas). Es importante tomar en cuenta el uso de medios alternativos, como diversos canales electrónicos (correo electrónico, sitio web, aplicación offline, código QR, redes sociales, entre otros), además de definir si una parte de la muestra se seleccionará de manera aleatoria o no. Asimismo, es necesario establecer la proporción de dicha porción que será encuestada al azar, teniendo en consideración la tipología de la EPS.



5.3 Mejoras en la aplicación de la encuesta

El Consultor deberá proponer técnicas de recopilación de la encuesta, considerando las realidades geográficas y poblacionales en el ámbito de intervención de cada una de las 6 EPS que forman parte del programa, entre las que podemos mencionar: encuestas tradicionales (en papel), encuestas en línea cuyo método de distribución es vía correo electrónico, sitio web, aplicación offline, código QR, redes sociales, etc.



5.4 Elaboración de un Manual para SUNASS para la aplicación de encuesta

Además de proponer técnicas de recopilación de la encuesta, el manual debe incluir la fórmula para el cálculo del tamaño muestral según las 4 tipologías determinadas por SUNASS.

Además, se debe considerar las conexiones totales de agua potable a nivel de localidad de las empresas prestadoras. Asimismo, el manual debe abordar claramente el tema de inclusividad, género y representatividad. Por ejemplo, para asegurar la inclusión y participación de poblaciones indígenas, mujeres, personas con discapacidades y minorías étnicas, el manual puede recomendar la necesidad de traducir materiales a distintos idiomas. Además, puede servir para el indicador "Número de EPS apoyadas por el Proyecto que emplean mensajes sensibles al género en sus actividades de educación sanitaria". Además, el consultor deberá incluir en el análisis muestral la capacidad operativa de cada EPS para que el diseño planteado sea aplicable.

5.5 Taller de trabajo

El consultor deberá participar en los talleres de trabajo que organice la Unidad Ejecutora, se contará con la participación de SUNASS, OTASS, las EPS, y el Banco Mundial para presentar avances en la actividad y recopilar recomendaciones de mejora que deberán ser incluidas en el Manual e Informe técnico.

5.6 Sesiones de entrenamiento virtual para el personal designado de las 6 EPS en la aplicación de encuestas piloto

El consultor deberá realizar una presentación de su plan de entrenamiento (formato Excel, PPT u otro que considere), en la cual detallará la metodología, formato de entrenamiento, número de sesiones virtuales, materiales, entre otros a utilizar; luego de la cual, el consultor recogerá las



recomendaciones y/o sugerencias de la UE003 y/o BM y/o SUNASS para su retroalimentación, a fin de contar con un plan de trabajo validado.

A partir del plan validado, el consultor realizará el entrenamiento al personal designado por las 06 EPS en sesiones virtuales, a fin de asegurar que el personal se encuentre apto para la aplicación de la encuesta.

5.7 Acompañamiento presencial (3 EPS) y virtual (3 EPS) en la aplicación de encuestas piloto

Supervisar el recojo de la información de manera presencial en 3 EPS del programa (mínimo 2 días en cada EPS): SEDAPAR, Aguas de Lima Norte y EMAPA Huaral y el resto de EPS de manera virtual. Esto permitirá abordar cuestiones o problemas logísticos, técnicos, falta de capacitación del personal que va a encuestar y de otro tipo, que permitan los ajustes necesarios a la encuesta diseñada.

5.8 Procesamiento, análisis, y presentación de los resultados.

Proponer formas de procesar y analizar los resultados, criterios para llevar a cabo un mejor análisis e interpretación de los resultados. El consultor deberá proponer formas de presentar los resultados de la encuesta (cuadros de salida), considerando las realidades geográficas y poblacionales en el ámbito de intervención de cada una de las 6 EPS que forman parte del programa, de tal manera que se garantice que los resultados de la encuesta puedan informar la toma de decisión a dos niveles, para (i) las EPS, para facilitar la toma de decisiones con la información generada, y (ii) SUNASS, para facilitar su labor de supervisión

5.9 Recomendaciones para el mejor uso de los resultados

El Consultor deberá proponer recomendaciones a la EPS para el mejor uso de los resultados del Indicador de Satisfacción del Cliente solicitado por SUNASS, para la mejora en la intervención de las EPS. Los mismos que deberán incluir como los resultados de la encuesta de Satisfacción del Cliente pueden reflejarse en los procesos de toma de decisiones y como parte de la evaluación del desempeño de la gestión interna. A su vez, el Consultor deberá brindar recomendaciones para que la SUNASS realice ajustes en la metodología, seguimiento y evaluación de los resultados de este indicador de satisfacción del cliente

6. ENTREGABLES:

Los entregables serán los siguientes:

Entregable	Detalle de Entregable
1	<ul style="list-style-type: none"> Plantillas para la determinación del diseño muestral. Formato de propuesta de encuesta.
2	<ul style="list-style-type: none"> Manual para SUNASS que incluya técnicas de recopilación considerando las realidades geográficas y poblacionales en el ámbito de intervención.
3	<p>Informe técnico: Se deberá incluir las actividades descritas en el numeral 5 del presente documento, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plantillas para la determinación del diseño muestral. Formato de propuesta de encuesta. Informe respecto al entrenamiento virtual del personal designado de las 6 EPS. Informe respecto al acompañamiento en la aplicación de encuesta piloto presencial en 3 EPS y virtual en 3 EPS. Metodologías/herramientas/formatos de análisis e interpretación de resultados. Propuestas para presentar los resultados de la encuesta. Conclusiones y sugerencias sobre la sostenibilidad de la aplicación anual de la encuesta propuesta por parte de las 6 EPS, así como recomendaciones para replicarla a nivel nacional por parte de SUNASS. PPT como resultado de la consultoría para compartir con SUNASS.



El Informe deberá ser presentado impreso (original y copia) en tamaño A-4. Los documentos deberán estar adecuadamente foliados, con las referencias y anexos correspondientes y firmados por el consultor. Adicionalmente, el Informe deberá ser presentado en versión digital, en programas editables (textos en Word, tablas en Excel y otros programas utilizados). El Informe deberá estar acompañado de corresponder con material fotográfico descriptivo y documentado (lugares y fechas), así como del archivo digital de plantillas o formatos, archivos de procesamiento de información, etc.

7. DURACIÓN DEL SERVICIO:

El consultor iniciará a partir del día siguiente útil de la suscripción del contrato y tendrá un plazo de duración de noventa (90) días calendario, plazo que no incluye las aprobaciones y conformidades, según el siguiente detalle:

- Primer entregable: Hasta los 20 días calendario de suscrito el contrato
- Segundo entregable: Hasta los 20 días calendario de aprobado el primer entregable
- Tercer entregable: Hasta los 50 días calendario de aprobado el segundo entregable

La UE003 tendrá hasta quince (15) días calendario, a partir de recepcionados los entregables, para emitir observaciones y el consultor tendrá hasta siete (07) días calendario, a partir de la comunicación formal de la UE003, para presentar formalmente la subsanación de las observaciones.

Si se observa el levantamiento presentado por el consultor, se aplicarán los plazos señalados anteriormente.

8. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN:

La profesional especialista en indicadores de saneamiento del programa del Área de Monitoreo y Evaluación será responsable de la coordinación y supervisión del servicio, así como de brindar la conformidad correspondiente.

9. COSTO Y FORMA DE PAGO:

El contratante pagará al consultor la suma de hasta **cuarenta y cuatro mil y 00/100 soles (S/ 44,000.00)** por los servicios prestados, incluye los impuestos de ley. Dicha suma ha sido establecida en el entendido de que incorpora todos los costos, pasajes, viáticos y utilidades para el profesional, así como cualquier obligación tributaria a que este pudiera estar sujeto. Los pagos se realizarán de la siguiente manera:

- Primer pago: 20% del monto total del contrato, previa conformidad del primer entregable.
- Segundo pago: 20% monto total del contrato, previa conformidad segundo entregable.
- Tercer pago: 60% del monto total del contrato, previa conformidad del tercer entregable.

10. PERFIL DEL CONSULTOR:

El consultor será una persona natural.

10.1 Formación Académica:

- Grado académico de Bachiller en: ciencias estadísticas o ciencias administrativas o ciencias económicas o ciencias sociales o ingeniería u otro pertinente.
- Especialización: Estudios de post grado (maestría o máster culminada o diplomado) en materia asociada al servicio de consultoría.

10.2 Experiencia:

- Experiencia general mínima de 5 años.
- Experiencia en estudios de análisis económico y/o análisis estadístico y/o satisfacción de consumidor/usuario y/o de investigación de mercado en instituciones públicas o privadas en encuestas presenciales o telefónica y/o diseño estadístico y/o implementación de encuestas.
- Experiencia en el sector saneamiento (deseable).

La experiencia se contabilizará a partir de la obtención del grado académico de bachiller.

10.3 Conocimiento:

- Stata o SPSS u otro software estadístico.
- Indicadores de desempeño y/o diseño estadístico y/o diseño muestral (deseable).

10.4 Competencias:

- Capacidad de análisis
- Creatividad
- Planificación
- Investigación y comunicación (redacción)
- Iniciativa
- Capacidad de resolución de problemas
- Interpretación de datos



11. INFORMACIÓN, SERVICIOS LOCALES, PERSONAL E INSTALACIONES QUE PROPORCIONARÁ EL CONTRATANTE

La profesional especialista en indicadores de saneamiento del programa proporcionará al consultor la información disponible del programa, referida al tema de la consultoría, de igual forma la UE003 brindará las facilidades de coordinación (EPS, SUNASS u otros) que fueran necesarias para el desarrollo de la misma.



12. LUGAR DE SERVICIO

Las actividades del consultor se realizarán en la ciudad de Lima.

13. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

El consultor se obliga a no difundir, aplicar ni comunicar a terceros información, base de datos, documentos ni cualquier otro aspecto relacionado a la UE003 a la que tenga acceso, durante la ejecución del servicio y después de la finalización del mismo.

Asimismo, el consultor no podrá publicar las recomendaciones formuladas en el curso de, o como resultado de, la prestación de los servicios. En caso de que el consultor incumpla con la confidencialidad, la UE003 a su sola discreción podrá rescindir el contrato y además adoptar las acciones legales que correspondan.

Los entregables, documentos, archivos y en general cualquier información o conocimiento generados durante el servicio, serán de propiedad única y exclusiva de la UE003, quedando prohibido su uso por parte del consultor, salvo autorización expresa de la UE003.