**EMPRESA NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA (ENEE)**

**PROYECTO MEJORA DE LA EFICIENCIA DEL SECTOR ENERGÍA (PROMEF)**

**CRÉDITO IDA-4536-HO**

# TERMINOS DE REFERENCIA

**CONSULTORÍA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL DE SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED**

1. **ANTECEDENTES**

La ENEE implementa un “Proyecto de Mejora de la Gestión del Área de Distribución y Comercial de la ENEE (PMG)”, diseñado con el objetivo de lograr un desempeño eficiente y sostenible de la empresa en las actividades vinculadas a la provisión del servicio eléctrico a sus clientes. Estas actividades incluyen el suministro de energía eléctrica en estricto cumplimiento de las normas de calidad vigentes, la facturación y cobranza de los montos correspondientes al consumo efectivamente realizado, así como la atención integral personalizada y telefónica de los clientes (reclamos por calidad del servicio recibido, gestiones comerciales, etc.).

El PMG incluye la incorporación de tres (3) sistemas corporativos para dar soporte a las actividades involucradas en la prestación del servicio integral a los clientes de la empresa:

* Un “Sistema de Gestión Comercial (SGC)” que permite la adecuada ejecución de las actividades vinculadas al ciclo comercial: medición, lectura de consumos, facturación y cobranzas; atención de clientes en oficinas comerciales o telefónica (a través de “call center”); desconexión y reconexión de suministros asociadas a deudas comerciales; conexión de nuevos clientes.
* Un Sistema de Gestión de Incidencias (SGI) para la recepción y atención de reclamos de clientes por anomalías en el servicio eléctrico
* Un Sistema de Gestión de Recursos (SGR) que permita la gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa.

LA ENEE aparte del servicio de suministro de energía también brinda los servicios por alquiler delas estructuras de distribución, para compañías de telefonía, cable e internet, negocios que aparentemente generan pérdidas por el mal uso de la infraestructura y por la mala administración de los contratos.

El departamento comercial de la ENEE es el ente encargado de la administración de este tipo de servicios, sin embargo al no ser el rubro principal de la empresa se carece de una gestión adecuada que permita tener los ingresos necesarios para la operación y mantenimiento de las estructuras de distribución.

1. **OBJETIVO**

El objetivo de la consultoría es asistir a la ENEE en la definición, costeo, y preparación de los documentos técnicos y contratos tipo para potenciar los usos por terceros de la infraestructura de la red de la ENEE en forma compatible con el servicio eléctrico.

1. **ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

Para el logro del objetivo antes mencionado, la persona responsable de la consultoría deberá realizar entre otras, las siguientes actividades:

**Actividad 1:** Elaborar una metodología para definir las condiciones comerciales y técnicas para el uso por terceros (cable-operadores, compañías de telefonía e internet y otros) de los activos de propiedad de la ENEE para la prestación del servicio eléctrico a sus clientes.

1. **DURACION**

La asesoría se deberá ejecutar en un plazo de 5 semanas contadas a partir de la contratación del consultor. Se estima una dedicación de 25 días-persona, distribuidos de la siguiente forma: (i) una visita inicial 2 semanas (10 días-persona) para recolectar la información requerida y evaluar la situación existente; (ii) trabajo en la sede del consultor (10 días persona) para preparar el borrador de los documentos técnicos (iii) una visita final de una semana (5 días consultor) para discutir y preparar y entregar la versión final de los documentos.

1. **LISTA DE INFORMES Y CRONOGRAMA DE ENTREGA**

El consultor debe entregar los siguientes productos e informes:

1. **Producto 1:** Informe sobre metodología para la gestión de servicios, conteniendo la descripción detallada en la actividad 1 de la sección 3.
2. **Informe final**, será discutido en borrador con la entidad ejecutora antes de ser considerado final, anexando todos los productos solicitados en la sección 3, así como resumen de la consultoría, con sus conclusiones y recomendaciones.

CRONOGRAMA DE ENTREGA

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SEMANAS** | | | | | **% DE PAGO** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Producto 1 |  |  |  |  |  | 50% |
| Informe final |  |  |  |  |  | 50% |

1. **Coordinación con la ENEE:**

El consultor trabajará en estrecha coordinación con un enlace de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica y otro con el PROMEF, expertos en este tema y los que estime convenientes, la sede del trabajo será Tegucigalpa-Honduras, bajo la supervisión de la Coordinación del PROMEF.

# PERFIL DEL CONSULTOR

**Grado Académico:**

* Profesional con grado universitario en Ingeniería Eléctrica.
* Preferiblemente con conocimientos de Instalaciones eléctricas en media y baja tensión

**Experiencia:**

* Mínimo de 5 años de experiencia en el área de operación de empresas distribuidoras de energía
* Experiencia especifica en la preparación de convenios para la utilización por terceros de la infraestructura de redes de empresas eléctricas.

# 