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

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

**CRÉDITO IDA-4536-HO**

# TERMINOS DE REFERENCIA

**CONSULTOR INDIVIDUAL PARA EL DISEÑO DE LA RED DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE LA ENEE**

**CI-PROMEF-014-2013**

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.

Los tres sistemas de gestión corporativa harán posible prestar un servicio integral a los clientes, combinando la máxima descentralización operativa (cercanía al cliente) con la planificación y control centralizados que aseguren eficiencia y transparencia en esa gestión.

La efectiva implementación de los sistemas corporativos requiere disponer de una red de comunicaciones interna que asegure la interconexión con máxima confiabilidad de todos los locales permanentes donde la ENEE realiza sus operaciones, así como de un centro de atención telefónica de clientes (“call center”).

1. **OBJETIVO**

El objetivo de la consultoría es asistir a la ENEE en la definición, costeo, y preparación de los documentos técnicos de licitación para la adquisición de la red de comunicación interna requerida para la implementación de los sistemas corporativos

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: Evaluación de la situación existente en materia de comunicaciones corporativas.

Actividad 2: Diseño, especificaciones técnicas y funcionales y condiciones especiales para el suministro, instalación, puesta en funcionamiento y atención del mantenimiento de un sistema de comunicaciones internas de la ENEE para asegurar los servicios de transmisión de voz y datos requeridos para la gestión operativa eficiente de la empresa en las áreas de distribución, comercial y de recursos corporativos, y de un centro de atención telefónica de clientes (“call center”).

Actividad 3: Preparar un estimativo de costo de la red.

Para el cumplimiento de las actividades descritas, el consultor deberá participar en reuniones y/o talleres de inducción - preparación con autoridades y responsables del tema, interactuar con las unidades de atención al cliente, comercial y relaciones públicas.

1. **DURACION**

La asesoría se deberá ejecutar en un plazo de dos (2) meses contados a partir de la contratación del consultor. Se estima una dedicación de 30 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 dos semanas (10 días consultor) para discutir y preparar y entregar la versión final de los documentos.

1. **LISTA DE INFORMES Y CRONOGRAMA DE ENTREGA**
2. Plan de Trabajo
3. Producto 1: Informe sobre diseño y especificaciones de la red de comunicación para la ENEE, conteniendo la descripción detallada de los productos indicados en las actividades 1, 2, y 3 (sección 3).
4. Informe final, será discutido en borrador con la entidad ejecutora antes de ser considerado final, así como resumen de la consultoría, con sus conclusiones y recomendaciones.

**CRONOGRAMA DE ENTREGA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **MES 1** | **MES 2** | **FORMA DE PAGO** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Plan de Trabajo |  |  |  |  |  |  |  |  | 10% |
| Producto 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 50% |
| Informe final |  |  |  |  |  |  |  |  | 40% |

1. **INSUMOS**

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.

1. **PERFIL DEL CONSULTOR**

**Grado Académico:**

* Profesional con grado universitario en Informática o carreras afines.
* Preferiblemente orientación en redes.

**Experiencia:**

* Experiencia mínima de 5 años en empresas de servicio
* Mínimo 3 años en el diseño de redes de comunicación

**Conocimientos:**

* Nivel Avanzado en el manejo de herramientas Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Project, Access) en ambiente Windows e Internet
* Redes eléctricas