

DESCRIPCION TEMATICA DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA SOLICITADOS:

El Programa SECOSAN es un acuerdo institucional de cooperación firmado entre la Secretaría de Estado de Asuntos Económicos (SECO) de la Confederación Suiza; la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI); el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS); el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS); y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). La gestión del Programa está a cargo de HELVETAS Swiss Intercooperation, quien asume el rol de Agencia Implementadora.

En el marco del programa y con el propósito de mejorar la eficiencia de la gestión de reclamos y calidad percibida por los usuarios de los servicios urbanos de agua potable y saneamiento del Perú, se están provisionado los servicios de dos formas consultoras.

CONSULTORIA 1:

Provisión de servicios de consultoría para la implementación del sistema de reclamos y quejas para los usuarios del servicio de saneamiento.

DESCRIPCION:

La consultoría tiene como propósito mejorar la eficiencia de la gestión de reclamos y calidad percibida por los usuarios de los servicios urbanos de agua y saneamiento del Perú, mediante el análisis, diseño, construcción, pruebas e implementación de un Sistema de Atención de quejas y reclamos (EL SISTEMA). El sistema permitirá a los usuarios registrar o consultar sus quejas y reclamos de manera simple y accesible, por otro lado, EL SISTEMA facilitará la gestión de los procesos internos y dará seguimiento a las solicitudes brindando una respuesta oportuna de acuerdo a los plazos establecidos por la ley. Además, EL SISTEMA estará integrado con los sistemas de información pre-existentes y servirá de fuente de información confiable para los tomadores de decisiones. Las firmas consultoras interesadas deberán de tener experiencia demostrada en la construcción, implementación de software utilizando macros de trabajo híbridos como métodos ágiles y PMBok, así como un equipo de especialistas en la rama de la ingeniería de sistemas, software o afines.

PERFIL DEL CONSULTOR:

El CONSULTOR podrá ser una empresa jurídica nacional o extranjera del rubro de tecnologías de información y/o comunicaciones, con la siguiente experiencia y equipo técnico:
Experiencia General:

EL CONSULTOR deberá contar con una experiencia mínima de ocho (08) años, en servicios de implementación de sistemas de información y/o desarrollo de sistemas Core y/o desarrollo de sistemas informáticos y/o desarrollo e implementación de sistemas de información y/o servicios similares al objeto de la contratación.

Experiencia Específica:

EL CONSULTOR deberá contar con una experiencia mínima de cinco (05) servicios de implementación de sistemas de información y/o desarrollo de sistemas Core y/o desarrollo de sistemas informáticos y/o desarrollo e implementación de sistemas de información y/o servicios similares al objeto de la contratación, con una duración mínima de ciento ochenta

(180) días calendarios, con su respectiva conformidad del servicio, relacionados al objeto de la contratación, en los últimos 8 años.

La experiencia deberá ser acreditada con copia simple de contrato, órdenes de servicio y/o compra con sus respectivas constancias de conformidad y/o cualquier otro documento que acredite la realización del servicio satisfactoriamente.

CONSULTORIA 2:

Provisión de servicios de consultoría para la supervisión de la implementación del sistema de reclamos y quejas para los usuarios del servicio de saneamiento.

DESCRIPCION:

La consultoría tiene como propósito garantizar la supervisión, control y cumplimiento del servicio de Implementación del sistema de reclamos y quejas para los usuarios de saneamiento (EL SISTEMA). La firma consultora acompañará, asesorará, supervisará, verificará y brindará opinión técnica sobre las actividades, entregables e informes que se realicen durante la implementación de EL SISTEMA. Además, identificará, documentará y realizará las actividades necesarias para mitigar los posibles riesgos que se presenten para lograr un adecuado proceso de supervisión. Las firmas consultoras interesadas deberán de tener experiencia demostrada en la supervisión, desarrollo e implementación de software, así como un equipo de especialistas en la rama de la ingeniería de sistemas, software o afines.

PERFIL DEL CONSULTOR:

EL CONSULTOR podrá ser una empresa jurídica nacional o extranjera del rubro de tecnologías de información y/o comunicaciones, con la siguiente experiencia y equipo técnico:

Experiencia General:

EL CONSULTOR deberá contar con una experiencia mínima de ocho (08) años, en servicios de implementación de sistemas de información y/o desarrollo de sistemas Core y/o desarrollo de sistemas informáticos y/o desarrollo e implementación de sistemas de información y/o servicios similares al objeto de la contratación

Experiencia Específica:

EL CONSULTOR deberá contar con una experiencia mínima de cinco (05) servicios de supervisión y/o implementación de sistemas de información y/o servicios similares al objeto de la contratación, con su respectiva conformidad del servicio, en los últimos 8 años a la presentación de su propuesta.

La experiencia deberá ser acreditada con copia simple de contrato, órdenes de servicio y/o compra con sus respectivas constancias de conformidad y/o cualquier otro documento que acredite la realización del servicio satisfactoriamente.