

PROYECTO AGUA EN EMERGENCIAS, LIMA – PERÚ

Fortaleciendo las capacidades de preparación para una respuesta efectiva en caso de desastres – caso Empresa Prestadora de Servicios de Lima (SEDAPAL)

TÉRMINOS DE REFERENCIA N° 062-2026

Elaboración del modelo de procesos y flujos de articulación del Centro de Atención y Monitoreo de Emergencias — CAME de SEDAPAL

Fecha de inicio:	11 de setiembre de 2026
Duración:	40 días calendarios
País de ejecución:	Perú
Producto ProDoc al que corresponde:	Producto 3.1
Costo total:	S/11,000.00 (Once mil con 00/100 soles) a todo costo e incluido impuestos
Contratante:	HELVETAS a nombre del consorcio HELVETAS-PREDES-AYUDA EN ACCIÓN
Financiamiento:	Fondos de COSUDE asignados al proyecto

1. ANTECEDENTES

- **El Proyecto Aguas en Emergencias**

El proyecto “Aguas en Emergencias” se ejecuta en Lima, Perú, con la facilitación del Consorcio HELVETAS Swiss Intercooperation, el Centro de Estudios y Prevención de Desastres — PREDES y la Fundación Ayuda en Acción Perú, y con el financiamiento de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación — COSUDE. Rige su acción a través del PER: Phase 1, Aguas en Emergencias, Lima – Perú, contrato N.° 81078447, cuya implementación comprende un periodo de cuatro años, del 4 de setiembre de 2023 al 31 de agosto de 2027. Su objetivo general es fortalecer las capacidades de preparación de SEDAPAL para responder de manera efectiva ante un sismo de gran magnitud e, indirectamente, ante otros tipos de desastres, contribuyendo a garantizar el acceso al servicio de agua en un escenario de terremoto.

En ese sentido, el Proyecto “Aguas en Emergencias” busca fortalecer las capacidades institucionales y operativas necesarias para una respuesta eficaz ante desastres, mejorar la resiliencia de los sistemas de suministro de agua y reducir la vulnerabilidad de la población. Su ámbito de intervención comprende Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao, territorios caracterizados por su alto nivel de riesgo sísmico, y tiene como principal beneficiario a SEDAPAL, empresa responsable de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en dicho ámbito.

Como parte de este fortalecimiento institucional, resulta necesario revisar y ordenar los mecanismos mediante los cuales SEDAPAL monitorea, coordina y gestiona la información durante una emergencia. Para ello, la empresa cuenta con el Centro de Atención y Monitoreo de Emergencias — CAME, encargado de monitorear, evaluar y administrar de manera continua la información relacionada con peligros, emergencias o desastres que puedan afectar la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

El funcionamiento del CAME requiere una coordinación permanente con las gerencias operativas y demás unidades orgánicas de SEDAPAL, responsables de reportar daños y afectaciones, ejecutar acciones de respuesta, movilizar recursos y comunicar el avance del restablecimiento de los servicios. Asimismo, sus procesos deben articularse con los planes específicos aprobados por SEDAPAL, precisando los criterios de activación, responsables, acciones, flujos de información, mecanismos de seguimiento y condiciones de cierre.

Esta articulación interna debe complementarse con la coordinación externa de SEDAPAL con el Centro de Operaciones de Emergencia del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (COE MVCS), el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN), los gobiernos locales y otras entidades vinculadas con la atención de emergencias.

En tal sentido, se requiere contratar una consultoría que permita analizar el funcionamiento actual del CAME y elaborar una propuesta de procesos y flujos de articulación interna y externa, considerando su interacción con las gerencias operativas, los planes específicos aprobados y las entidades competentes.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO:

General:

Elaborar un modelo de procesos y flujos de articulación del Centro de Atención y Monitoreo de Emergencias — CAME de SEDAPAL, que establezca su interacción con las gerencias operativas y demás unidades orgánicas, su vinculación con los planes específicos aprobados, así como los mecanismos de coordinación e intercambio de información con el COE MVCS, el COEN y los gobiernos locales durante la atención de emergencias o desastres.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- Revisar la normativa, documentos internos y planes específicos aprobados por SEDAPAL vinculados con la atención de emergencias.
- Identificar los actores, responsabilidades, canales de comunicación y flujos de información entre el CAME, las gerencias operativas y las demás unidades orgánicas.
- Realizar reuniones o entrevistas con representantes del CAME y las áreas involucradas, de ser necesarias.
- Analizar el funcionamiento actual del CAME y su articulación con las gerencias operativas, los planes específicos, el COE MVCS, el COEN y los gobiernos locales.

- Identificar brechas, duplicidades, demoras, vacíos de responsabilidad y oportunidades de mejora.
- Elaborar el mapa de procesos y los flujos de coordinación interna y externa.
- Diseñar el flujo de interacción entre el CAME y los planes específicos aprobados, precisando su activación, seguimiento y cierre.
- Elaborar matrices de actores, responsabilidades, comunicaciones, escalamiento y articulación con los planes específicos.
- Proponer lineamientos y formatos básicos para el registro, reporte, seguimiento y cierre de emergencias.
- Presentar y validar la propuesta con SEDAPAL y el equipo del Proyecto Agua en Emergencias.

3. COORDINACIONES

Para el desarrollo de las actividades en mención, el consultor deberá:

- Mantener coordinación permanente y participar en reuniones de trabajo durante el desarrollo de la consultoría.
- Mantener comunicación con el Gestor del Proyecto Agua en Emergencias y con los especialistas designados por SEDAPAL.
- Coordinar con los representantes del CAME, las gerencias operativas y las demás unidades orgánicas que determine SEDAPAL.
- Desarrollar el producto en coordinación con el equipo técnico del Proyecto y los especialistas designados por SEDAPAL.
- Considerar los aportes de los diferentes actores participantes, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades.
- Realizar presentaciones, flujogramas, matrices u otros medios y exponerlos ante los equipos técnicos del Proyecto y de SEDAPAL.
- Informar oportunamente cualquier dificultad que pueda afectar el cumplimiento de las actividades o del plazo establecido.

4. PRODUCTOS

El consultor será responsable de entregar los siguientes productos:

Producto	Productos	Plazo de entrega
Único	Único entregable: Informe al 25 de setiembre Informe final del modelo de procesos y flujos de articulación del Centro de Atención y Monitoreo de Emergencias — CAME de SEDAPAL. El informe deberá contener, como mínimo:	A los 40 días laborables de firmado el contrato

	• Resumen ejecutivo, metodología y diagnóstico del funcionamiento actual del CAME. • Mapa de actores y mapa de procesos. • Flujos de coordinación interna con las gerencias operativas y demás unidades orgánicas de SEDAPAL. • Flujo de interacción con los planes específicos aprobados, considerando su activación, responsables, seguimiento y cierre. • Flujos de articulación con el COE MVCS, el COEN y los gobiernos locales. • Matrices de roles y responsabilidades, flujos de información, comunicaciones y articulación con los planes específicos. • Identificación de brechas y oportunidades de mejora. • Formatos básicos para el registro, reporte, seguimiento y cierre de emergencias. • Conclusiones, recomendaciones y presentación ejecutiva. Nota: Los flujos deberán identificar, según corresponda, los responsables, la información requerida, los canales y plazos de comunicación, los niveles de validación, aprobación, toma de decisiones y escalamiento.	
--	---	--

Los documentos e informes deben tener coherencia lógica entre las secciones. No será aceptable un documento con solo lista de figuras y descripción de estas sin coherencia ni unidad.

Se debe considerar para términos de los entregables, adicional a los informes: un resumen ejecutivo y un repositorio digital con las fuentes de información primaria y secundaria empírica utilizadas para la generación de los productos. El consultor debe adjuntar en cada producto una ruta drive donde debe colgar la información que va resultado de la consultoría.

La entrega de los productos se realizará en formato digital, vía correo electrónico a **(kevenegas@ayudaenaccion.org)**. Si hubiera observaciones, el consultor deberá levantar las observaciones en plazo de 5 días calendario.

5. PRESUPUESTO

El presupuesto asciende a **S/ 11,000.00 (Once mil con 00/100 soles)** a todo costo e incluidos impuestos. Todo pago será atendido luego de la aprobación de los productos que correspondan y de la presentación del comprobante de pago respectivo. La consultoría se pagará de la siguiente manera:

Producto	Plazo máximo de presentación	Porcentaje	Monto en soles (Incluye IGV)
Único	A la aprobación del único producto	100.00%	11,000.00
TOTAL		100%	11,000.00

6. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO, CONFORMIDAD DEL PRODUCTO:

La supervisión de las actividades del servicio la realizará el Gestor 2, responsable del efecto 3 del proyecto, con el visto bueno del Director de Proyecto.

La revisión y aprobación de los productos de la Consultoría la realizará el Gestor 2, responsable del Efecto 3 del Proyecto, con el visto bueno del Director del proyecto, con el objetivo de obtener una validación integral del proceso. Si hubiera observaciones, el consultor/a deberá levantar las observaciones en el plazo de 5 días calendario.

7. PERFIL REQUERIDO DEL CONSULTOR(A)

Persona natural o jurídica que cumpla con el siguiente perfil, acreditado en su propuesta técnica:

Formación académica:

- Profesional titulado en Ingeniería de sistemas, Ingeniería industrial, administrador, gestión pública o afines
- Con conocimiento normativo de la Ley del SINAGERD (acreditar cursos o especializaciones)

Experiencia del consultor (a)

- Con un mínimo (08) años de experiencia en actividades o proyectos de Gestión del Riesgo de Desastres, de preferencia en el Centro de Operaciones de Emergencias.
- Experiencia en gestión pública, incluyendo normativas y/o elaboración de instrumentos y/o procedimientos administrativos.
- Deseable experiencia en el Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Competencia clave

- Experiencia en elaboración de diagnósticos, informes técnicos y redacción de documentos.
- Capacidad para el manejo, análisis y sistematización de información.
- Iniciativa, responsabilidad y capacidad de trabajo en equipo.
- Habilidades de comunicación y coordinación interinstitucional.

Acreditación

Se acreditará el perfil solicitado con copia, de certificados, títulos, constancias, contratos, órdenes y conformidades o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del proveedor.

8. PENALIDADES

Si el consultor incurre en retraso injustificado en la ejecución de la prestación objeto de contrato, la entidad contratante aplicará automáticamente una penalidad por mora, por cada día de atraso en la recepción de cada entregable, equivalente al 1% del pago respectivo, hasta un máximo del 10% del pago asignado al entregable.

De no mediar una prórroga consentida por la supervisión, la falta de recepción del entregable luego de 10 días de vencida la fecha de entrega significará la rescisión del contrato respectivo.

9. PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA Y CONTRATACIÓN

La convocatoria para este servicio de consultoría se realizará por concurso abierto a un (01) profesional especializado que cuenta con el reconocimiento y experiencia comprobada en la temática que abordará la consultoría.

El profesional especializado confirmará mediante comunicación electrónica su interés en el servicio, remitiendo su hoja de vida documentada.

El procedimiento y cronograma para este proceso es el siguiente:

PROCEDIMIENTO / PASOS	FECHA
Envío de correo de invitación a participar del servicio de consultoría, adjuntando términos de referencia.	26 de agosto 2026
Recepción de carta de interés en participar, adjuntando hoja de vida documentada el correo: peru@helvetas.org	Hasta el 02 de septiembre 2026
Selección de consultor/a y otorgamiento de la buena pro	Hasta 07 de septiembre 2026
Firma del contrato	11 de septiembre 2026
Fecha de inicio del servicio	11 de septiembre 2026

El asunto del correo de la postulación debe incluir el número de los TDR de la siguiente manera: Postulación TdR N° 062-2026.