

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA



Unidad de Compras Públicas (UCP)



**Proyecto de Resiliencia del Sector Agua en El Salvador
Con el Financiamiento para Proyectos de Inversión del Banco Internacional de Reconstrucción
y Fomento (BIRF)
BIRF No. 9513 - SV**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA CONSULTORÍA BASADA EN CALIFICACIÓN DE
CONSULTORES No. SV-ANDA-404320-CS-CQS**

Denominado:

**CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN,
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA
EN ZONA DE INTERVENCIÓN DEL PROYECTO**

JUNIO 2024

A. ANTECEDENTES

En 2023, la República de El Salvador recibió un préstamo del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento por un monto de US\$100 millones para el **Proyecto de Resiliencia del Sector Hídrico de El Salvador**, destinado a mejorar la calidad, confiabilidad y eficiencia de los servicios de suministro de agua en áreas seleccionadas de El Salvador, y en caso de una Crisis o Emergencia Elegible, responder con prontitud y eficacia a la misma.

El proyecto financiará, entre otras cosas, obras, bienes y servicios destinados a mejorar la resiliencia de la infraestructura de suministro de agua y la prestación de servicios de agua para la población con servicio deficiente en las zonas urbanas y periurbanas de San Salvador abastecidos por el sistema Torogoz. Las inversiones fomentarán el uso racional del agua y mejorarán la disponibilidad de agua a través de la reducción de las pérdidas físicas de agua y la mejora de la continuidad de los servicios de agua, lo que conducirá a un uso más eficiente de los recursos hídricos limitados. El proyecto será ejecutado por la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA).

Objetivo del proyecto está orientado a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de abastecimiento de agua en áreas seleccionadas de El Salvador.

Componentes del proyecto. El proyecto de Resiliencia del Sector Agua en El Salvador comprende los siguientes componentes:

- Componente 1: Mejorar la resiliencia y la calidad de la prestación del servicio de agua en las zonas seleccionadas de El Salvador.
- Componente 2: Modernizar la gestión del servicio y fortalecer la planificación para mejorar la resiliencia a los riesgos climáticos.
- Componente 3: Gestión de proyectos.
- Componente 4: Componente Contingente de Respuesta a Emergencias.

ANDA mediante la Unidad Ejecutora (UEP), garantizará el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Documento de Evaluación del Proyecto (Project Appraisal Document - PAD) y la institución responsable de planificar, coordinar, implementar, administrar, monitorear, supervisar y evaluar el proyecto; por lo que se conformó un grupo de especialistas calificados.

Algunos de los indicadores clave que se buscan en el proyecto incluyen:

- Promedio de horas diarias de servicios de abastecimiento de agua en el área de influencia del Proyecto¹
- Incremento porcentual en el índice de satisfacción con los servicios de abastecimiento de agua en el área de influencia del Proyecto²

B. OBJETIVO DE LA CONSULTORIA

Objetivo General

Diseñar, implementar, procesar y analizar la encuesta de satisfacción de clientes enfocada en evaluar la calidad de los servicios de abastecimiento de agua potable brindado por la ANDA³ y establecer la línea de base de algunos indicadores al inicio del proyecto.

¹ Se espera que el Proyecto agregue 6 horas adicionales de prestación del servicio de suministro de agua en el área de influencia del Proyecto.

² Se realizará una encuesta en el año 2 y otra encuesta al finalizar el proyecto. Para los años intermedios se harán sondeos de opinión a través de la plataforma telefónica de ANDA, así como encuestas realizadas a través de correo electrónico. Se establecerá una línea de base absoluta en el año 2 del proyecto, para permitir la presentación de informes anuales sobre el cambio porcentual a partir del año 3. El marco de resultados monitoreará el aumento porcentual en la tasa de satisfacción con los servicios de suministro de agua, con el objetivo de aumentar la satisfacción en un 20 por ciento.

³ Las encuestas existentes solo evalúan la satisfacción del cliente con el servicio al cliente y la resolución de quejas.

Objetivos Específicos

- Conocer la percepción de distintos grupos vulnerables identificados dentro de la muestra que representan los grupos más desfavorecidos con acceso al agua en cantidad, calidad y continuidad.
- Identificar oportunidades de mejoras en lo relacionado al servicio de suministro de agua potable y analizar los resultados identificando áreas específicas que requieran mejoras y posibles intervenciones.
- Monitorear y difundir los resultados de la encuesta para promover la transparencia y la rendición de cuentas.

C. ALCANCE DEL TRABAJO

Las tareas específicas incluyen las siguientes:

Diseñar la encuesta de satisfacción de la ANDA (véase el *Anexo A* para obtener una visión general de los posibles temas a incluir en el cuestionario de la encuesta)

Establecer metodología incluida la determinación del tamaño ideal de la muestra en relación con el nivel de precisión esperado sugiriendo no menos de 30,000 encuestas); los grupos destinatarios y cómo llegar a ellos; ⁴las herramientas de la encuesta; la secuencia sugerida de la recopilación de datos; el procesamiento y análisis de los datos; el formato de los informes, etc.). El proceso de diseño de la encuesta debe incluir el establecimiento de factores de satisfacción del cliente, en consulta con ANDA, y la evaluación de la mejor manera de informar sobre los indicadores del marco de resultados mencionados anteriormente.

El diseño, formato y metodología de la encuesta de satisfacción también debe concebirse tomando en cuenta futura implementación por agentes del Centro de Gestiones 915 (línea 915) de la ANDA, así como a través de otros medios digitales en años subsecuentes. Por eso, será fundamental la coordinación entre la firma consultora y el equipo del 915.

Recopilar datos de prueba piloto: El contratista llevará a cabo una prueba piloto para la encuesta inicial, utilizando datos recopilados durante los primeros 5 días de levantamiento. El propósito es validar la comprensión correcta de la metodología a aplicar y prevenir la recopilación de datos no utilizables. Esta prueba podría arrojar hallazgos significativos para ajustar formatos, estrategia y metodología.

Ejecutar la encuesta: en función del diseño definitivo, a partir de las conclusiones de la prueba piloto, se realizará la presente encuesta inicial (trabajo de campo)

Realizar prueba piloto para la encuesta de seguimiento (915 y correo electrónico) para definir formato final.

Procesar y analizar los datos recopilados para la encuesta inicial y preparar un informe escrito que incluya infográficos, así como una presentación final que describa los hallazgos claves y una propuesta de las formas de publicación de los resultados considerando las realidades geográficas y poblacionales, para su posterior difusión por parte de ANDA.

Establecer metodología de seguimiento para los años subsecuentes, en función de los datos relevados a partir de la plataforma 915 y correo electrónico, de modo que ANDA pueda realizar los informes anuales.

El área de influencia del proyecto (población de la encuesta) es la correspondiente a la cuenca abastecida por el sistema Torogoz, con un total aproximado de 275.000 usuarios.

El área de intervención del proyecto, en la que serán desarrolladas las actividades técnicas, sociales y comerciales está delimitada dentro de los distritos de Apopa, Cuscatancingo, Mejicanos, Ayutuxtepeque, San Salvador, Ciudad Delgado, Ilopango, Tonacatepeque y Soyapango.

⁴ La selección del grupo destinatario debe incluir criterios que garanticen el equilibrio de género.

La muestra procurará garantizar la participación de grupos excluidos (o grupos vulnerables como mujeres, personas con discapacidades, adultos mayores, comunidades marginadas, entre otros) para poder asegurar que sus intereses y necesidades sean adecuadamente escuchados y de ser necesario adaptar la metodología e instrumentos para tener el alcance esperado de acuerdo con las necesidades de la población.

D. INFORMES O ENTREGABLES

Los entregables incluirán lo siguiente:

- **Plan de trabajo:** este entregable impreso y digital que debe establecer:
 - la propuesta metodológica,
 - detalles de la estrategia de implementación de encuestas para garantizar una participación voluntaria e informada, el respeto y la transparencia, cronograma, instrumentos (propuesta de cuestionario con sus variantes para atender grupos de personas vulnerables),
 - personal necesario para la implementación (tanto de oficina como el personal para levantamiento en campo),
 - descripción las diferentes tareas, nivel de confiabilidad, margen de error, tipo de muestreo elegido, matriz de riesgos y detalles de la implementación de prueba piloto para una muestra de 3,000 encuestas.

Esto se presentará a la administración del contrato dentro de 30 días calendario contados a partir de la fecha establecida en la orden de inicio.

- **Informe preliminar:** entregable impreso y digital que contenga la información más importante y conclusiones de la prueba piloto y los ajustes necesarios para la encuesta y cualquier otro ajuste al plan de trabajo como versiones finales antes de la implementación. Esto se presentará a la administración del contrato dentro de 60 días calendario contados a partir de la fecha establecida en la orden de inicio.
- **Informe final:** entregables impresos y digitales que contenga:
 - los datos de la encuesta con los hallazgos claves recopilados en un formato apropiado (por ejemplo, MS Excel) o un programa similar de tabulación cruzada que se especifique en su oferta, éste deberá ser entregado dentro de 120 días calendario contados a partir de la fecha establecida en la orden de inicio.
 - Una presentación MS PowerPoint en la que se destacan los gráficos clave, la información más importante y conclusiones.

Cada uno de los entregables de la Consultoría se deberán presentar a la persona responsable de la Administración de Contrato de manera impresa y copia electrónica para su revisión.

Los productos deberán ser aprobados por la administración del Contrato, quien tendrá hasta 10 días hábiles, posterior a la fecha de recepción para revisar y dar por escrito su aprobación, rechazo o propuesta de modificaciones.

Si se realizan observaciones, la firma consultora deberá solventarlas en un plazo no mayor a 10 días hábiles, posteriores a la comunicación de dichas observaciones. Lo anterior no aplicará en los casos que el atraso en la entrega y/o Informe sea presentado extemporáneo por razones no imputables a la consultora como es caso fortuito o fuerza mayor y que impidan su continuidad y sean estos comprobados quedando a reserva del Contratante el plazo a extender.

E. CONDICIONES DE PAGO

El pago se realizará en forma parcial en un plazo de 30 días calendario en dólares de los Estados Unidos de América (US\$), posteriores a la presentación de la documentación establecida a continuación. La siguiente documentación deberá ser presentada al especialista financiero del proyecto, quien la revisara

y validará, posteriormente la Unidad Financiera Institucional (UFI) ubicada en el Edificio Central de ANDA, San Salvador Centro emitirá el respectivo cheque o realizara transferencia bancaria:

- Comprobante de Crédito Fiscal.
- Copia del contrato solo para el primer pago.
- Copia del acta de Recepción parcial o final, (según corresponda) de los productos/informes.

Los pagos a la firma consultora se realizarán en función del cumplimiento y aceptación por escrito por parte de la administración de los entregables mencionados anteriormente, tal y como se estipula a continuación:

N.º	Entregable	Porcentaje de Pago
1	Plan de trabajo	35%
2	Informe Preliminar	35%
3	Informe final	30%

F. PLAZO

El plazo de la consultoría será de 120 días calendario, contado a partir de la fecha establecida en la orden de inicio emitida por la administración de contrato y se mantendrá vigente hasta que las obligaciones contractuales finalicen.

G. PRESENTACIÓN DE INFORMES

La firma consultora se reportará a la administración del contrato, quien coordinará y aprobará los productos presentados de cada etapa. Se tendrán reuniones periódicas para conocer los progresos realizados y para la toma de decisiones con el personal que la firma designe para cada actividad.

H. ADMINISTRADOR/A DEL CONTRATO

El contrato será administrado por una persona responsable de velar por el fiel cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato; y será responsable de la coordinación de las actividades y la aceptación y aprobación de los informes u otros elementos que deban proporcionarse, en coordinación con las diferentes áreas de ANDA involucradas.

Las actividades de la firma consultora serán revisadas y supervisadas por el administrador de contrato.

I. CONFIDENCIALIDAD DE LOS PRODUCTOS

La firma consultora tiene prohibido divulgar cualquier información, documento o material a que haya tenido acceso durante el desarrollo de la consultoría, relacionado directa o indirectamente con el Proyecto, a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillado (ANDA) o el Gobierno de El Salvador. El material producido bajo los presentes Términos de Referencia, que formarán parte del Contrato será propiedad de la ANDA de El Salvador, que tendrá los derechos exclusivos para utilizar, publicar y difundir los productos que se originen en dicho trabajo. Todo el personal de la firma que esté relacionado al contrato firmará el correspondiente acuerdo de confidencialidad.

J. OBLIGACIÓN DE LA ANDA

La ANDA será la encargada de:

- Suministrar toda la información y documentación relevante al objeto de la consultoría solicitada por la firma.
- Brindar el lugar para la revisión de los avances y la presentación del informe final.

K. OBLIGACIÓN DE LA FIRMA

La firma consultora deberá ser autosuficiente en todos los aspectos de logística y materiales al llevar a cabo la ejecución de la consultoría. Esto incluirá, entre otros, el personal, el espacio de oficina, el alojamiento, el material de oficina, las comunicaciones, las computadoras, el equipo de oficina y el transporte y cualquier otra herramienta que se considere relevante para ejecutar esta tarea.

Deberá la firma consultora contar con un equipo de campo que será el encargado de la toma de muestras en cada sector determinado, además de lo siguiente:

- Elaboración de un plan de trabajo con su metodología, cronograma.
- Coordinar con el área de Call Center 915 para el levantamiento de información que sirva de base para el diseño del instrumento; y otras áreas que fuera necesario.
- Vincular el desarrollo de las actividades con los indicadores del proyecto.
- Diseño del instrumento para encuesta.
- Realizar prueba piloto durante los primeros 5 días de levantamiento.
- Presentación de resultados de la prueba piloto.
- Realizar ajustes (de ser necesario) al instrumento de recolección con sus respectivas justificaciones basadas en la prueba piloto.
- Presentación del instrumento final y validado.
- Informar y coordinar con las instancias locales, organizaciones civiles, juntas directivas, líderes comunales de cada distrito el desarrollo del levantamiento de datos con la finalidad de recopilar datos que sirvan de insumos a la firma como la identificación de los grupos vulnerables e identificación de referentes.
- Garantizar el equipo necesario de trabajo que se encargará del levantamiento de datos.
- Recopilación de datos.
- Procesar y analizar los datos recopilados.
- Proporcionar memorias fotográficas y otras evidencias que sustenten todas las actividades desarrolladas.
- Elaboración y presentación de los informes estipulados en el apartado.

L. EXPERIENCIA DE LA FIRMA CONSULTORA

La firma consultora deberá contar con al menos cuatro (4) años de experiencia en la práctica.

La firma debe proporcionar al menos tres (3) cartas de referencia de clientes de asignaciones exitosas similares anteriores realizadas en los últimos cuatro (4) años

La firma deberá proporcionar un equipo de personal clave, todos los cuales deberán estar adecuadamente calificados y tener experiencia en sus respectivos campos. A continuación, se detalla la calificación mínima y el número de personal clave:

- **Líder de equipo [1]** – Profesional universitario en las áreas de administración de empresas, estadística y análisis de datos, ingeniera industrial, economistas o carreras afines, de preferencia debe tener al menos una maestría en uno de los siguientes campos: Administración de Empresas (MBA), Gestión Estratégica, Gestión de Proyectos, Diseño, gestión y análisis de encuestas, análisis de datos, o equivalente y contar con experiencia de Líder de Equipo coordinando equipos en encuestas en campo similares al objetivo de la consultoría.
- **Especialista en Operaciones de Servicios de Agua [1]** – Profesional universitario en las áreas de administración de empresas, ingeniera industrial, ingeniería civil o carreras afines y contar con experiencia en el diseño y elaboración de encuestas o documentos de gestión vinculados a

los servicios de agua potable y saneamiento (de preferencia en áreas urbanas) de empresas públicas, participando en equipos en encuestas en campo similares al objetivo de la consultoría.

- **Especialista en Investigación o estadística [1]** – Profesional universitario en las áreas de estadísticas, análisis de datos, economistas o carreras afines y contar con experiencia en el análisis de datos en empresas públicas de servicios básicos y en la elaboración de documentos, participando en equipos en encuestas en campo similares al objetivo de la consultoría.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
No.	Criterios a evaluar	Requerimiento	Parcial	Puntaje	Puntaje máximo a obtener
1	Experiencia General	Experiencia en la realización de encuestas efectuadas en los últimos cuatro (4) años	Mas de 3 trabajos	60	60
			3 trabajos	40	
			Menos de 3 trabajos	30	
2	Experiencia Especifica	Experiencia en encuestas realizadas en campo relacionadas a temas de satisfacción de servicios básicos y con atención a grupos de personas vulnerables	4 referencias o mas	40	40
			3 referencias	30	
			Menos de 3 referencias	20	
		Total			100

La experiencia deberá ser acreditada mediante la presentación de copia simple de contratos con su respectiva conformidad o constancias o certificados o cualquier otro documento que, de manera fehaciente, acredite la experiencia requerida.

La calificación mínima que debe contar la firma consultora será de 70 puntos

M. SELECCIÓN DE LA FIRMA

El método de selección para evaluar será la Selección Basada en Calificación de Consultores (SBCC). ANDA seleccionara a la firma que muestre su expresión de interés y las mejores calificaciones y experiencia pertinente y la invitara a presentar su propuesta técnica y financiera.

ANEXO A.

Si bien durante la etapa de diseño de la encuesta se determinará un índice general de satisfacción del cliente/indicador compuesto y sus componentes exactos, se espera que el cuestionario profundice en las siguientes categorías (sin limitarse a ellas) de la prestación de servicios de ANDA:

1. Aspectos socio- económicos

- 1.1 *Conformidad con los servicios;*
- 1.2 *Tarifas de agua;*
- 1.3 *Nivel de conformidad con el comportamiento de los trabajadores llevando a cabo obras;*
- 1.4 *Disposición de los clientes a pagar las facturas de agua;*
- 1.5 *Prácticas corruptas;*
- 1.6 *Alternativas de abastecimiento cuando hay suspensiones*

2. Aspectos comerciales

- 2.1 *Facturación (formato, tipo de entrega, etc.);*
- 2.2 *Lectura de contadores;*
- 2.3 *Opciones de pago de facturas;*
- 2.4 *Tiempo de resolución de reclamos comerciales*
- 2.5 *Atención de las reclamaciones de los clientes a través del sistema de atención al cliente 915 de la ANDA;*
- 2.6 *Comunicación e intercambio de información con los clientes;*

3. Aspectos técnicos servicio agua potable

- 3.1 *Calidad del agua (sabor, olor, apariencia visual);*
- 3.2 *Presión del agua;*
- 3.3 *Horarios de servicio*
- 3.4 *Tiempo de resolución de reclamos técnicos*

4. Aspectos técnicos servicio alcantarillado

- 4.1 *Nivel de satisfacción de servicio de alcantarillado*
- 4.2 *Tarifas del alcantarillado*