

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**  
**“PROGRAMA DE EDUCACIÓN EN EFICIENCIA ENERGÉTICA”**  
**PROCESO No. LED-PEEE-017-3CV-CI**  
**CONTRATACION DE SERVICIOS DE CONSULTORIA INDIVIDUAL PARA**  
**ANALISTAS DE CALL CENTER DEL PEEE**

**1. ANTECEDENTES**

El Gobierno de la República de Honduras, en el año 2018 en conjunto con Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP), la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), la Asociación Hondureña de Productores de Energía Eléctrica (AHPEE), la Empresa Energía Honduras (EEH) y la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) realizaron un acuerdo para buscar una solución integral a la problemática del Sector Eléctrico en el país y en una de sus acciones acordadas se estableció profundizar las campañas para el uso de equipos eficientes o de bajo consumo de energía capacitando a los consumidores en las buenas prácticas de ahorro, la cocción de alimentos con fuentes de energía alternativas.

Siendo la Eficiencia Energética uno de los grandes retos que enfrenta el país es fundamental fomentar una cultura educativa en cuanto al uso de tecnología eficiente que demuestre una considerable reducción del gasto energético y un descenso de la demanda eléctrica, mismo que permitirá una reducción de la capacidad de generación, transmisión y distribución eléctrica cuyo ahorro puede utilizarse para disminuir el volumen de importaciones de combustibles fósiles lo que deduce un beneficio directo para el consumidor y el país.

Para el Gobierno de la República de Honduras es prioridad fortalecer y fomentar los buenos hábitos de ahorro energético e impulsar el uso eficiente y racional de la energía, bajo este contexto la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía y el Gobierno de la República de China (Taiwán) han suscrito Carta Convenio con el propósito de contribuir en el mejoramiento del uso racional y eficiente de la energía a través de la introducción de tecnologías de iluminación LED, en el marco del “Programa Educación en Eficiencia Energética”, que si bien es cierto generan un ahorro en el consumo energético siempre y cuando se adopten buenas prácticas en el uso de todos los aparatos que consumen energía en el hogar.

En el marco de este Programa se está realizando un proceso de sustitución de focos CFL e incandescentes por focos LED en los hogares de 16 departamentos del país, acompañado de una encuesta de usos finales energéticos, a través de los guías de familia de la Secretaría de Desarrollo e inclusión Social. Para esto se diseñó una encuesta y una ficha de entrega, y para ambas se desarrolló un aplicativo digital, lo cual genera bastantes consultas a nivel operativo que deben ser respondidas por parte de la SEN.

La finalidad de este proceso es ofrecer apoyo a la Secretaría de Estado en el Despacho de Energía en resolver dichas consultas, mediante la contratación de un analista de call center, mismo que serán financiados con los fondos del Programa de Educación en Eficiencia Energética donados por la República de China (Taiwán) con el perfil necesario para brindar apoyo en temas de desarrollo, implementación, testeos de sistemas y reportes, entre otros.

El personal del call center se considerará el nexo entre el trabajo en campo (Guías de familia, enlaces y coordinadores) del Programa de Educación en Eficiencia Energética (PEEE) y la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) de la Secretaría de Energía (SEN), constituyéndose como un soporte para todo el trabajo de campo anteriormente citado, brindando servicio técnico en diferentes áreas.

## **2. OBJETIVO DE LA CONSULTORIA**

### **2.1 Objetivo General**

Atender y resolver consultas e inconvenientes surgidos durante la sustitución de focos y aplicación de encuesta de usos finales energéticos, realizados en el marco del Programa de Educación en Eficiencia Energética, así como apoyar en el monitoreo, reporte y verificación de la información obtenida.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Atender y resolver consultas sobre la aplicación de la encuesta de usos finales energéticos.
- Atender y resolver problemas, reportados por los guías de familia, del aplicativo de entrega desarrollado.
- Depurar y analizar datos y estadísticos del programa obtenidos mediante el citado aplicativo.
- Atender y resolver consultas sobre la información necesaria para realizar las entregas de focos en campo.
- Apoyar a la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) en todo el “Programa de Educación en Eficiencia Energética” (PEEE).
- Desarrollar herramientas que permitan el análisis de la encuesta de usos finales energéticos y la ficha de entrega digital para solventar problemas en campo y generar información para la SEN.

## **3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

El profesional contratado como analista de call center estará a cargo de resolver las consultas que lleguen del trabajo en campo de sustitución de focos y aplicación de la encuesta de usos finales energéticos que están siendo realizadas en el marco del Programa de Educación en Eficiencia Energética, que serán canalizadas a través de los supervisores y coordinadores departamentales, entre las cuales se encontrarán: realizar cambios y solucionar errores en plataforma web y base de datos. Así mismo, deberán participar de los análisis de los datos recibidos del citado trabajo en campo tal y como lo solicite la UTI y Dirección Coordinadora de la SEN.

## **4. ACTIVIDADES A REALIZAR**

Las actividades previstas para la ejecución de la Consultoría son las que a continuación se detallan, aun cuando los operadores podrán desempeñar otras que considere oportuno para el logro de los objetivos propuestos. Estas actividades se han establecido en consideración a los alcances esperados en la consultoría que se detallan en la sección 3:

- Atender las consultas y solucionar problemas relacionados con la ficha de entrega digital desarrollada por la SEN
- Atender las consultas relativas a la encuesta de usos finales energéticos.
- Resolver los inconvenientes que surjan en el aplicativo de entrega que fue diseñado por la SEN
- Generar reportes de la información que se envía a través del mencionado aplicativo.
- Generar reportes de las consultas y problemas recibidos.
- Realizar publicaciones en la página web de información relevante del Programa.
- Trabajar con las bases de datos generadas y resolver los problemas encontrados y reportados de las mismas.

- Apoyar en otras actividades realizadas por la UTI de la SEN en relación al Programa de Eficiencia Energética
- Desarrollo, implementación, capacitación y reportería de las herramientas a desarrollar por solicitud de la Dirección del Programa necesario para la implementación del mismo.
- Seguimiento de los sistemas necesarios para la implementación del Programa.
- Instalación y supervisión de hardware necesario para la ejecución del Programa.
- Validar el correcto funcionamiento de las diferentes aplicaciones en campo (QA, testear)

## 5. PRODUCTOS E INFORMES A ENTREGAR

Los productos que se esperan de esta contratación son:

- Mejorar la eficiencia de respuesta de las consultas surgidas en campo.
- Obtener reportes en tiempo real de la información obtenida.
- Desarrollar aplicaciones, dar seguimiento y resolver problemas que surjan en las diferentes aplicaciones desarrolladas para el programa

Para proceder al pago de los honorarios pactados con el Consultor en su contratación, y sin perjuicio de lo establecido en los numerales anteriores, el Consultor deberá entregar a satisfacción de la Secretaría de Energía (SEN), los informes mensuales de las principales actividades previo visto bueno del jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) y aprobación Directora de la DGEREE.

ÍTEM	INFORMES A ENTREGAR	FRECUENCIA	FECHA ENTREGA	ENTREGA A/ SUPERVISA	APRUEBA
1	Informe Mensual	Mensual	Dentro de los 10 últimos días de cada mes	Jefe de UTI	Directora de la DGEREE
2	Informe Final con Conclusiones	Final de la consultoría	Dentro de los últimos 10 días de finalizar el contrato	Jefe de UTI	Directora de la DGEREE

## 6. DURACIÓN DEL SERVICIO DE LA CONSULTORÍA.

La consultoría tendrá una duración de cinco (5) meses a partir de la firma del contrato, **plazo que podrá ser prorrogable en caso de requerirse según los objetivos del Programa y en caso de existir disponibilidad presupuestaria y financiera y sujeto a una evaluación satisfactoria de desempeño.** El consultor firmará un contrato estándar que se utiliza para la contratación de consultores en proyectos que aplican las Mejores Prácticas de Normativas Internacionales y se sujetará a todas las condiciones previstas en este instrumento sin excepción. El plazo es contado a partir de la entrada en vigencia del contrato. Resultados por debajo de los niveles establecidos en la evaluación de desempeño constituirá causa justa para la terminación del contrato

## 7. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE

### 7.1 Logística Institucional

El analista de call center se le asignará un lugar de trabajo con las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades proveyéndosele de computadora, escritorio, silla, y los materiales de oficina indispensables para el desarrollo de sus actividades.

En caso de que la Secretaría de Energía o el Programa de Educación en Eficiencia Energética no cuente con el equipo necesario en el momento de la contratación el consultor deberá hacer uso de su equipo personal.

### **7.2 Sede del Trabajo**

Oficina de la Secretaría de Energía (SEN), ubicada en Tegucigalpa, Colonia Tepeyac, calle Yoro, bloque Q S1. El horario de trabajo y la modalidad será de acuerdo con las disposiciones de la Secretaría de Energía.

## **8. COORDINACION Y SUPERVISION**

Tendrá como autoridad inmediata a el/la jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) de la Secretaría de Energía (SEN). La autoridad superior será la Dirección General de Energía Renovable y Eficiencia Energética.

## **9. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO**

Este proceso será financiado con fondos de donación del Gobierno de la República de China (Taiwán), bajo el Programa de Educación en Eficiencia Energética.

La ENEE pagará al Consultor/a con recursos de la Carta Convenio suscrito entre la República de China (Taiwán) y Honduras para el Programa de Educación en Eficiencia Energética por los servicios contratados. Los pagos se efectuarán en moneda nacional conforme al tipo de cambio oficial del día en que se emite el comprobante de pago en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAFI), y dentro de los treinta (30) días contados a partir de la presentación por el CONSULTOR, y aprobación del Dirección de Energía Renovable y Eficiencia Energética de la Secretaria de Estado en el Despacho de Energía, de la solicitud de pago y el informe o producto de acuerdo a lo previsto en los términos de referencia.

Para efectos de pago los documentos a presentar son los siguientes:

- a) Informe o producto de acuerdo a lo previsto en estos TdR.
- b) Certificación de aprobación de los productos por la Dirección de Energía Renovable y Eficiencia Energética de la Secretaria de Estado en el Despacho de Energía.
- c) Copia del Registro del beneficiario del SIAFI (únicamente para el primer pago)
- d) Constancia de pago a cuenta vigente (cuando aplique)
- e) Recibo Original firmado por el/la consultor

Las Personas Jurídicas de Derecho Público y Derecho Privado, que efectúen pagos o constituyan créditos a favor de personas naturales o jurídicas residentes en Honduras, no exoneradas del Impuesto Sobre la Renta, deberán retener y enterar al fisco el doce punto cinco por ciento (12.5%) del monto de los pagos o créditos que efectúen por concepto de honorarios profesionales, de conformidad al Art. No. 50 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Los consultores nacionales deben de acogerse al Acuerdo 189/2014 “Reglamento del Régimen de Facturación, otros Documentos Fiscales y Registro Fiscal de Imprentas”.

## **10.PERFIL DEL CONSULTOR/A**

### 10.1. Formación Académica:

El Profesional debe cumplir con las siguientes calificaciones mínimas:  
Egresado o pasante con 90% del pensum aprobado de las carreras de Ingeniería en Sistemas o carreras afines.

### 10.2. Experiencia Laboral:

- Experiencia Laboral de 1 año con conocimientos en lenguaje (C#, SQL, JavaScript, HTML, CSS.)
- Experiencia en desarrollo y programación (lenguajes C#, SQL, JavaScript, HTML, CSS) de al menos 3 proyectos desarrollados en los últimos 2 años.
- Experiencia, de al menos 6 meses, en proyectos de análisis de datos.
- Experiencia, de al menos 6 meses, en Atención directa al usuario.

### 10.3. Otros Estudios / Especializaciones / Conocimientos:

- Conocimientos básicos de Análisis de Datos (Estadísticos)
- Conocimientos básicos en creación de informes gerenciales

## 11. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación ponderables y no ponderables que se presentan a continuación constituyen el marco de referencia para la evaluación que debe efectuar el Comité de Evaluación de cada uno de los candidatos propuestos. Los cuadros abajo descritos se han elaborado con base en la política de adquisiciones para este tipo de concursos. En los criterios no ponderables se considerará únicamente quien CUMPLE los dos criterios de evaluación; en los criterios ponderables el puntaje mínimo para calificar es de 70%.

### CRITERIOS NO PONDERABLES (CUMPLE/NO CUMPLE)

No.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
1.	Egresado o pasante con 90% del pensum aprobado de las carreras de Ingeniería en Sistemas o carreras afines.		
2.	Experiencia Laboral de 1 año con conocimientos en lenguaje (C#, SQL, JavaScript, HTML, CSS.)		

### CRITERIOS PONDERABLES

No.	Factores y Metodología de Asignación de Puntaje	Detalle de Puntos	Puntaje Máximo
1	<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>		80
1.1	Experiencia en desarrollo y programación (lenguajes C#, SQL, JavaScript, HTML, CSS) de al menos 3 proyectos desarrollados en los últimos 2 años.		30
	3 proyectos en los últimos 2 años.	14	
	De 4 a 5 proyectos desarrollados en los últimos 2 años.	22	
	Más de 5 proyectos desarrollados en los últimos 2 años.	30	
1.2	Experiencia de al menos 6 meses en proyectos de análisis de datos		25
	Al menos 6 meses de experiencia	18	
	De 6 a 12 meses de experiencia	22	
	Mas de 1 año de experiencia	25	

No.	Factores y Metodología de Asignación de Puntaje	Detalle de Puntos	Puntaje Máximo
1.3	Experiencia de al menos 6 meses en Atención directa al usuario		25
	Al menos 6 meses de experiencia	18	
	De 6 a 12 meses de experiencia	22	
	Mas de 1 año de experiencia	25	
2	<b>OTROS CONOCIMIENTOS</b>		20
2.1	Conocimientos básicos de Análisis de Datos (Estadísticos)	10	
2.2	Conocimientos básicos en creación de informes gerenciales	10	

En caso de existir empate entre los participantes se tomará en consideración los siguientes aspectos para lograr su desempate:

- El participante que tenga mayor experiencia laboral vinculada con el análisis de datos.
- El participante que tenga mayor conocimiento en herramientas que aporten al desarrollo de las actividades del proyecto.
- El participante que tenga título universitario.

## **12.CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El profesional no podrá revelar, ni utilizar durante ni posterior, a la vigencia del Contrato, cualquier tipo información de los resultados o documento relacionados con el programa, ya que serán propiedad de la Secretaría de Energía (SEN). Toda la información recolectada por el profesional contratado, así como cualquier otro material intelectual serán de propiedad exclusiva de la Secretaría de Energía (SEN).



## AVISO DE CONCURSO

### SERVICIOS DE CONSULTORÍA INDIVIDUAL Proceso No. LED-PEEE-017-3CV-CI- ANALISTA DE CALL CENTER

#### PROGRAMA DE EDUCACIÓN EN EFICIENCIA ENERGÉTICA

Fecha y Hora límite de presentación: **12 de octubre de 2021**  
**2:00 p.m.** (Hora Oficial de la República de Honduras)

La Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) a través del Gobierno de la República de China (Taiwán) por medio de la Embajada de la República de China ha recibido una donación, para el programa de “Educación en Eficiencia Energética”, cuyo objetivo es promover la educación en eficiencia energética para lo cual se introducirá la tecnología eficiente para iluminación tipo LED en los hogares a nivel nacional, reduciendo la demanda energética y los costos evitados en capacidad máxima de generación, así como recabar información sobre usos energéticos en el hogar, capacitar a maestros en las escuelas públicas nacionales y sensibilizar a los niños sobre la importancia de la eficiencia energética, por lo que desea contratar los servicios de un Consultor/a Individual que desarrolle los servicios de “**ANALISTA DE CALL CENTER**”, para atender y resolver consultas e inconvenientes surgidos durante la sustitución de focos y aplicación de encuesta de usos finales energéticos, realizados en el marco del Programa de Educación en Eficiencia Energética, así como apoyar en el monitoreo, reporte y verificación de la información obtenida.

El Profesional deberá cumplir con las siguientes calificaciones mínimas:

- **Formación Académica:**
  - Egresado o pasante con 90% del pensum aprobado de las carreras de Ingeniería en Sistemas o carreras afines.
- **Experiencia Laboral:**
  - Experiencia Laboral de 1 año con conocimientos en lenguaje (C#, SQL, JavaScript, HTML, CSS.)
  - Experiencia en desarrollo y programación (lenguajes C#, SQL, JavaScript, HTML, CSS) de al menos 3 proyectos desarrollados en los últimos 2 años.
  - Experiencia, de al menos 6 meses, en proyectos de análisis de datos.
  - Experiencia, de al menos 6 meses, en Atención directa al usuario.
- **Otros Estudios / Especializaciones / Conocimientos:**
  - Conocimientos básicos de Análisis de Datos (Estadísticos)
  - Conocimientos básicos en creación de informes gerenciales



Los interesados en participar podrán obtener los términos de referencia en los sitios web [www.honducompras.gob.hn](http://www.honducompras.gob.hn) y [www.enee.hn](http://www.enee.hn) o solicitarlos mediante el correo abajo descrito. Asimismo, deberán enviar su hoja de vida actualizada vía correo electrónico y/o en sobre cerrado a la dirección indicada a continuación, a más tardar a las **02:00 p.m.** (Hora Oficial de la República de Honduras) del día **12 de octubre de 2021**.

**EMPRESA NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
UNIDAD COORDINADORA DEL PROGRAMA  
UCP-BID-JICA/ENEE**

Atención: Unidad Coordinadora de Proyecto (UCP-BID-JICA/ENEE)  
Nivel 6, Cuerpo Bajo C, Centro Cívico Gubernamental.  
Blvd. Juan Pablo Segundo, esquina con calle República de Corea.  
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

Tel: (504) 2216-2350, correo electrónico: [ugpadquisiciones@enee.hn](mailto:ugpadquisiciones@enee.hn)

Web Site: [www.enee.hn](http://www.enee.hn)

Fecha de Publicación: 23 de septiembre de 2021.

**Ingeniero Rolando León Bú**  
Comisionado Presidente  
Comisión Interventora de la ENEE