

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

Órgano y/o Unidad Orgánica:	GERENCIA GENERAL
Actividad del POI:	GO-AG SEGUJ. INDICADORES DE LA GER. OPERAC – AGUA – 01.01
Fuente de Financiamiento:	RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS - RDR
Denominación de la Contratación:	Contratación de una Persona Natural O Jurídica para el Servicio de Implementación de mejoras al Sistema de Incidencias Operativas de EMUSAP S.A.

I. FINALIDAD PÚBLICA

Fortalecer la gestión técnico-operativa mediante la contratación de un servicio que permita mejorar la eficiencia, transparencia y trazabilidad en la atención de incidencias relacionadas con los servicios de saneamiento. Esta iniciativa busca optimizar la organización, sistematización y seguimiento de la información operativa vinculada a las intervenciones en redes de agua potable y alcantarillado, asegurando un adecuado registro, control y consolidación de las actividades ejecutadas. Con ello, se facilitará la planificación, programación y cierre de trabajos, garantizando una respuesta oportuna a los ciudadanos, el uso eficiente de los recursos técnicos y humanos, y el cumplimiento del derecho al acceso a servicios básicos de calidad, asegurando así la continuidad y mejora del servicio de saneamiento brindado a la población.

II. ANTECEDENTES

La EPS EMUSAP S.A. realiza labores fundamentales para garantizar la continuidad, presión, distribución eficiente del agua potable y la adecuada recolección de aguas residuales en el ámbito de operación de la empresa. El equipo tiene bajo su responsabilidad funciones muy importantes, que incluyen la gestión de redes primarias y secundarias, atención de emergencias, control de pérdidas, mantenimiento preventivo y correctivo, macromedición, y respuesta a reclamos operativos.

En el contexto actual, debido a la necesidad de contar con información de campo oportuna y estructurada para la toma de decisiones, se hace indispensable la contratación de un servicio que brinde soporte técnico y administrativo al equipo operativo. Esta contratación permitirá optimizar la organización, sistematización y seguimiento de las acciones realizadas, fortaleciendo la capacidad de respuesta y gestión de la empresa frente a los desafíos operativos del servicio de saneamiento.

Con fecha 13 de febrero del 2025, se suscribe un Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional con el objetivo de establecer los vínculos de mutua colaboración para el desarrollo de actividades y la ejecución de acciones que faciliten el logro de sus objetivos con mayor eficiencia y eficacia; el presente convenio tiene por objeto determinar los compromisos a ser asumidos por cada una de las partes, para la integración del proceso de "Gestión de la Plataforma Virtual de Trabajo INTRANET", de acuerdo a las necesidades se realizarán mejoras en el software INTRANET y todas las mejoras implementadas en el INTRANET estarán disponibles para todas las EPS que utilicen este software, asegurando un beneficio conjunto y una mayor eficiencia en la gestión de la información.

III. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN
3.1. Objetivo General:

Contar con un servicio para implementar mejoras en el sistema de incidencias del equipo de operaciones de EMUSAP S.A., que permita registrar, monitorear, dar seguimiento y consolidar información técnica y georreferenciada relacionada con intervenciones en redes de agua potable y alcantarillado. Este sistema deberá mejorar la trazabilidad, eficiencia y capacidad de respuesta de la empresa, incorporando funcionalidades como la gestión de órdenes de trabajo, evidencias multimedia, integración con sistemas GIS, y herramientas de análisis que faciliten la toma de decisiones operativas y estratégicas.

3.2. Objetivos Específicos: (de corresponder)

- Implementar un sistema digital que permita el registro estructurado y oportuno de incidencias operativas.
- Establecer flujos de trabajo para la gestión, seguimiento y resolución de incidencias.
- Capacitar al personal operativo y administrativo en el uso eficiente del sistema de incidencias.
- Integrar el sistema de incidencias con otras áreas.

IV. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

4.1. Descripción del servicio a contratar

Ítem	Descripción del servicio	Unidad de Medida	Cantidad
01	Contratación de una Persona Natural O Jurídica para el Servicio de Implementación de mejoras al Sistema de Incidencias Operativas de EMUSAP S.A.	Servicio	01

4.2. Actividades

1. Entrega e instalación del software "Plataforma Virtual de Trabajo INTRANET", para implementar las mejoras y/o modificatorias en el módulo DANNA, siendo las actividades siguientes:

- 1.1. Permitir al "controlador operacional" editar las ordenes de trabajo para cambiar o eliminar fotografías.
- 1.2. Implementar un seguimiento de incidente (similar al seguimiento de documento) por cualquier usuario externo (evaluar si es factible por la normativa).
- 1.3. Permitir cerrar la secuencia de la atención de los incidentes y enviar al usuario un correo con un enlace donde visualizaría su resultado final.
- 1.4. Permitir visualizar en el mismo sistema los videos que se carguen como evidencia.
- 1.5. Mejorar la visualización de los incidentes (Google Maps), permitiendo elegir el distrito
- 1.6. Implementar el registro de órdenes de trabajo programadas (mantenimientos).
- 1.7. Mejorar el formulario (*) para el registro de componentes (pozos, válvulas, redes, etc).
- 1.8. Implementar el registro de pruebas de control de calidad.
- 1.9. (**) Enlazar una orden de trabajo con un componente del catastro técnico
- 1.10. Elaborar la configuración para conexión con el GIS.
- 1.11. Permitir el registro de volumen producido enlazado a un componente (macromedidor o marcha técnica).
- 1.12. Migrar información comercial.

(*) Para mejorar el formulario de componentes es importante definir un estándar básico tal cual la ficha catastral, se recomienda que en esta primera fase no sea tan detallado.

(**) Si se logra registrar los componentes a nivel de detalle, las ordenes de trabajo programadas o por incidentes podrían mejorarse para relacionar a que componente se le hizo el mantenimiento o reparación

1.13. Plan de trabajo

No corresponde

V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS, DEMAS NORMAS (de corresponder)

No corresponde

VI. SEGUROS (de corresponder)

No corresponde.

VII. GARANTIA COMERCIAL (de corresponder)

No corresponde

- **Alcance de la garantía:** No corresponde.
- **Condiciones de la garantía:** No corresponde.
- **Período de garantía:** No corresponde.
- **Inicio del cómputo del período de garantía:** No corresponde.

VIII. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL (de corresponder)

No corresponde

8.1. Mantenimiento preventivo y/o correctivo

No corresponde



8.2. Soporte técnico

No corresponde

8.3. Capacitación y/o entrenamiento

No corresponde

8.4. Otras prestaciones accesorias

No corresponde

IX. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1. Lugar: El servicio se prestará en las oficinas y áreas operativas de la EPS EMUSAP S.A. en el Jr. Sociogo N° 397 de la ciudad de Chachapoyas – Provincia de Chachapoyas – Región Amazonas

9.2. Plazo: El plazo de ejecución del presente contrato es de sesenta (60) días calendarios, el mismo que se computa desde la fecha que se expida la orden de inicio por parte de LA ENTIDAD, de acuerdo al TDR.

X. REQUISITOS Y/O RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA (De corresponder)

10.1. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A) CAPACIDAD LEGAL

Requisitos:

No corresponde

Acreditación:

No corresponde

B) EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 2,000.00 (Dos Mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: implementación de sistemas de gestión operativa-comercial, implementación de software comerciales, analista de base de datos, integración de plataformas, implementación y/o capacitación de softwares, soporte técnico de software y/o aplicaciones en el sector saneamiento.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

10.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN FACULTATIVOS

C) CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

i. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

El personal clave: Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería en Ciencia de Datos y/o Desarrollo de Software y/o Ingeniería de Soporte en TI y/o Ingeniería de Tecnologías de la Información y Comunicación y/o Informática y/o Desarrollo de aplicaciones web o la combinación de éstos, debe acreditar seis (06) meses de experiencia mínima contados a partir de la constancia de egreso en: implementación de sistemas de gestión operativa-comercial, implementación de software comerciales, analista de base de datos, integración de plataformas, implementación y/o capacitación de softwares, soporte técnico de software y/o aplicaciones en el sector saneamiento.



Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

ii. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

Formación académica

Requisitos:

Constancia de Egreso y/o Grado de bachiller del personal clave requerido en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Software, Ingeniería en Ciencia de Datos, Desarrollo de Software, Ingeniería de Soporte en TI, Ingeniería de Tecnologías de la Información y Comunicación, Informática y Desarrollo de aplicaciones web.

Acreditación:

Copia simple del grado de bachiller y/o título profesional será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/> según corresponda.

En caso grado de bachiller y/o título profesional no se encuentre inscrito en los referidos registros, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

iii. Capacitación del personal clave

Requisitos:

No corresponde.

Acreditación:

No corresponde.

D) EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO

Requisitos:

No corresponde.

Acreditación:

No corresponde.

E) INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Requisitos:

No corresponde.

Acreditación:

No corresponde.

XI. ENTREGABLES

Con el objetivo de llevar un control Técnico y Administrativo adecuado que permita verificar el cumplimiento de las actividades, EL PROVEEDOR deberá remitir Informes Técnico del Servicio, para su revisión y verificación de cumplimiento de la prestación y emisión de conformidad por parte del área usuaria.

1. Entregable N° 01 dentro de los 30 días del inicio del plazo de ejecución del servicio.

- ❖ Presentar un informe de actividades desarrolladas, las mismas que se encuentran contenidas en el numeral 4.2. los Items:

1. Permitir al "controlador operacional" editar las ordenes de trabajo para cambiar o eliminar fotografías.
2. Implementar un seguimiento de incidente (similar al seguimiento de documento) por cualquier usuario externo (evaluar si es factible por la normativa).
3. Permitir cerrar la secuencia de la atención de los incidentes y enviar al usuario un correo con un enlace donde visualizaría su resultado final.
4. Permitir visualizar en el mismo sistema los videos que se carguen como evidencia.
5. Mejorar la visualización de los incidentes (Google Maps), permitiendo elegir el distrito
6. Implementar el registro de órdenes de trabajo programadas (mantenimientos).

2. Entregable N° 02 dentro de los 60 días del inicio del plazo de ejecución del servicio.

- ❖ *Presentar un informe de actividades desarrolladas, las mismas que se encuentran contenidas en el numeral 4.2. lo Items:*

7. Mejorar el formulario (*) para el registro de componentes (pozos, válvulas, redes, etc).
8. Implementar el registro de pruebas de control de calidad.
9. (**) Enlazar una orden de trabajo con un componente del catastro técnico
10. Elaborar la configuración para conexión con el GIS.
11. Permitir el registro de volumen producido enlazado a un componente (macromedidor o marcha técnica).
12. Migrar información comercial.

Nota: El Informe debe contener lo siguiente:

a) *Carátula*

- *Nombre del servicio contratado.*
- *Denominación del informe (Primer, Segundo o Tercer entregable).*
- *Periodo del entregable.*
- *Nombre del proveedor.*

b) *Índice de contenido*

- *Con numeración clara de los apartado y anexos.*

c) *Introducción*

- *Breve descripción del servicio contratado.*
- *Objetivo del informe.*

d) *Actividades realizadas*

- *Descripción detallada y cronológica de las actividades ejecutadas durante el periodo del entregable, en concordancia con las actividades señaladas en el numeral 4.2.*
- *Resultados obtenidos.*

e) *Conclusiones*

f) *Recomendaciones*

g) *Anexos*

- *Registros elaborados.*
- *Cuadros de control.*
- *Base de datos actualizada (en Excel).*
- *Otros.*
- *Panel fotográfico.*



XII. SISTEMA DE ENTREGA

No corresponde

XIII. CONFORMIDAD

La conformidad es otorgada por la Gerencia de Operaciones, en el plazo máximo de 07 días computados desde el día siguiente de recibido el entregable

De existir observaciones, LA ENTIDAD CONTRATANTE las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar de 05 días calendario.

XIV. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

LA ENTIDAD CONTRATANTE se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, en pagos parciales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente. Según el siguiente detalle:

1. El 50% del monto total de la prestación a la conformidad del Entregable N° 01.
2. El 50% del monto total de la prestación a la conformidad del Entregable N° 02.

Para lo cual el proveedor deberá presentar (01) Carta en cual debe contener la siguiente información:

- Informe, según lo indicado en la nota del numeral XI.
- Comprobante de pago.
- Copia de contrato u orden de servicio.

LA ENTIDAD CONTRATANTE debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del servidor competente.

XV. MODALIDAD DE PAGO

La modalidad de pago se realizará bajo SUMA ALZADA

XVI. FÓRMULA DE REAJUSTE

No corresponde

XVII. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de 01 año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD CONTRATANTE.

XVIII. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

18.1. Otras obligaciones

18.1.1. Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

18.1.2. Otras obligaciones de la Entidad

No corresponde

18.2. Adelantos

No corresponde

18.3. Subcontratación

No corresponde

18.4. Confidencialidad

Toda información a que tenga acceso EL CONTRATISTA es estrictamente confidencial, comprometiéndose a mantener las reservas del caso y no transmitirá a ninguna persona (natural o jurídica), sin autorización expresa y por escrito de la entidad. Sobre la inobservancia del párrafo anterior, esté se entenderá como un incumplimiento contractual que no puede ser revertido, por lo que se procederá a la resolución del contrato.

18.5. Propiedad intelectual

No corresponde

XIX. PENALIDADES POR MORA

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD CONTRATANTE le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:



Penalidad diaria = $0.10 \times \text{monto vigente}$
F x plazo en días

Para bienes y servicios: F = 0.40

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD CONTRATANTE puede resolver el contrato por incumplimiento.

XX. OTRAS PENALIDADES (de corresponder)

No corresponde

XXI. GARANTÍAS

No corresponde

XXII. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

XXIII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante



XXIV. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO.

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF



XXV. GESTIÓN DE RIESGOS

MATRIZ DE RIESGOS												
DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN: CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA NATURAL O JURÍDICA PARA EL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS OPERATIVAS DE EMUSAP S.A.												
N.º	INFORMACIÓN DEL RIESGO						PLAN DE RESPUESTA LOS RIESGOS					
	Descripción de riesgos	Posible resultado (entonces)	Síntoma	Prioridad de Riesgo			Estrategia seleccionada			Acciones a Realizar	Riesgo asignado	
				Probabilidad (A/M/B)	Impacto (A/M/B)	Prioridad (1-9)	Mitigar el riesgo	Evitar el riesgo	Aceptar el riesgo		Entidad	Contratista
1	Retrasos en la implementación del sistema	Mala planificación, alcance de proyecto subestimado	Incumplimiento de los plazos, mayores costos	ALTO	MEDIA	2		X		Cronograma detallado, revisiones periódicas de los avances		X
2	Incompatibilidad del sistema con la infraestructura tecnológica existente	Falta de análisis previos, requisitos mal definidos	Mayores costos, retrasos	MEDIA	ALTA	3		X		Levantamiento detallado de requerimientos técnicos, pruebas de compatibilidad	X	X
3	Resistencia al cambio por parte del personal	Falta de capacitación o mala comunicación	Bajo uso y conocimiento del sistema, fallas operativas	ALTA	MEDIA	2		X		Plan de gestión del cambio, capacitaciones	X	X
4	Incumplimiento de las obligaciones contractuales.	Penalidades contractuales y daño a la reputación del proveedor del servicio.	Observaciones o notificaciones legales, aumento en penalidades.	BAJA	BAJA	9		X		Asegurar la claridad en los términos del contrato y contar con un asistente que verifique el cumplimiento de las actividades.		X
5	Falla en la migración de datos históricos	Falta de respaldo, errores	Pérdida de información, interrupciones en la operación	MEDIA	ALTA	3		X		Backups de la información, pruebas		X
6	Desconocimiento del sistema por parte de los usuarios.	Capacitación insuficiente o inadecuada	Uso incorrecto e ineficiente del sistema	ALTA	MEDIA	2		X		Manuales de usuario, capacitaciones teóricas y prácticas	X	X
7	Falta de soporte post-implementación	Contrato limitado, proveedor no disponible para consultas	Inestabilidad operativa, problema de usuario	MEDIA	MEDIA	5		X		Acuerdo de soporte, personal interno capacitado	X	X

Probabilidad ↑	A	4	2	1
	M	7	5	3
	B	9	8	6
		B	M	A
		Impacto →		



XXVI. CONDICIONES DE LOS CONSORCIOS

Requisitos:

No corresponde

Acreditación:

No corresponde

SOLICITADO POR:



APROBADO POR:


EMUSAP S.A.
Ing. César Ricardo Espinoza Tapia
GERENTE GENERAL