

**INFORME N.º 0019 - 2026- GERENCIA COMERCIAL /EPS MARAÑÓN S.A.**

**A** : **ABG. MAX ALBER RECALDE SALAS**  
Gerente General de la EPS MARAÑÓN S.A.

**DE** : **ING. ANIBAL OSVER ORDOÑEZ CHULLUNCUY**  
Gerencia Comercial de la EPS MARAÑÓN S.A.

**ASUNTO** : **REQUERIMIENTO DE UN SERVICIO DE UN ESPECIALISTA PARA LA ELABORACION DE RESOLUCIONES DE RECLAMOS COMERCIALES PARA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE**

**REFERENCIA** : **INFORME N° 004-2026-ATENCION AL CLIENTE/EPS MARAÑÓN S.A.**

**FECHA** : **Jaén, 14 de enero del 2026**

**EPS. MARAÑÓN S.A.**  
**RECEPCIÓN**

REG. N° ..... HORA: **8:40 AM**  
FOLIOS: **- 05 -** FIRMA: **[Firma]**

Mediante el presente, me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y, en atención al documento de la referencia, informar que la Coordinadora de la Oficina de Atención al Cliente ha emitido el INFORME N.º 004-2026-ATENCIÓN AL CLIENTE / EPS MARAÑÓN S.A., mediante el cual se adjuntan los Términos de Referencia (TDR) para la contratación del **servicio de un Especialista para la Elaboración de Resoluciones de Reclamos Comerciales**, con la finalidad de asegurar la emisión oportuna de las resoluciones dentro de los plazos establecidos en el procedimiento de reclamos.

En ese sentido, resulta necesario contar con dicho especialista a fin de cumplir adecuadamente con los plazos, procedimientos y criterios técnicos establecidos en el Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD y Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD, así como sus modificatorias; y, además, dar cumplimiento a las **medidas correctivas dispuestas por la Oficina Desconcentrada de Servicios Cajamarca – SUNASS.**

Por lo expuesto, esta Gerencia considera indispensable la **contratación del servicio de un Especialista para la Elaboración de Resoluciones de Reclamos Comerciales para la Oficina de Atención al Cliente**, a fin de garantizar el cumplimiento normativo, evitar contingencias administrativas y asegurar una adecuada atención a los usuarios.

**Nota:** Se adjuntan los Términos de Referencia correspondientes. Asimismo, las notas de pedido se emitirán una vez aperturada el Año Fiscal 2026 en el Sistema AVALON.

Es todo cuanto informo a usted para su conocimiento y trámite correspondiente.

Atentamente,

**EPS. MARAÑÓN S.A.**  
CONTABILIDAD Y PATRIMONIO

REG. N° ..... HORA: **10:07 AM**  
FOLIOS: **- 05 -** FIRMA: **[Firma]**

**EPS. MARAÑÓN S.A.**  
Ing. Anibal Osver Ordoñez Chulluncuy  
GERENTE COMERCIAL

**EPS. MARAÑÓN S.A.**  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
**RECIBIDO**

REG. N° ..... HORA: **28:23 AM**  
FOLIOS: **- 05 -** FIRMA: **[Firma]**

**INFORME N° 004-2026 – ATENCIÓN AL CLIENTE/ EPS MARAÑÓN S.A**

**A** : Ing. **ANIBAL OSVER ORDOÑEZ CHULLUNCUY**  
Gerente Comercial de la EPS Marañón S.A

**DE** : Abog: **Vivianna del Rocío Rentería Córdova**  
Coordinadora de Atención al Cliente

**ASUNTO:** Requerimiento un servicio de un especialista para la elaboración de resoluciones para la oficina de Atención al Cliente



**FECHA** : 13 de enero de 2026.


Por medio del presente, me permito poner en conocimiento de usted la necesidad de solicitar formalmente la asignación de un especialista encargado de la elaboración de resoluciones en la Oficina de Atención al Cliente, por un período de doce (12) meses.

Dicha asignación resulta indispensable a efectos de garantizar la continuidad del servicio, así como asegurar la emisión oportuna de las resoluciones de primera instancia, en estricto cumplimiento de la normativa vigente, evitando de este modo retrasos injustificados en la tramitación y atención de los reclamos presentados.

Sin otro particular, quedo a la espera de su comunicación.

Atentamente,

	
<b>E.P.S. MARAÑÓN S.A.</b>	
<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	
FECHA RECEP:	14/01/2026
NORA: 8.32	ORIGEN: 27304
FIRMA:	

 **E.P.S. MARAÑÓN S.A.**  
*V. Rentería Córdova*  
Abog. **Vivianna del Rocío Rentería Córdova**  
COORD. ATENCIÓN AL CLIENTE

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE UN(A) ESPECIALISTA PARA LA ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES PARA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA GERENCIA COMERCIAL – EPS MARAÑÓN S.A**

**I. TÉRMINOS DE REFERENCIA.**

**1. Descripción general del requerimiento**

Contratación de servicio de un Especialista para la elaboración de resoluciones de reclamos comerciales, para la oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial de la EPS MARAÑÓN S.A.

**2. Finalidad pública de la contratación**

Permitir el cumplimiento en la ejecución de las actividades, objetivos y metas de La Oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial EPS. MARAÑÓN S.A.

**3. Antecedentes**

La EPS Marañón S.A. ha identificado la necesidad de contratar dicho servicio para una buena gestión de la elaboración de resoluciones de reclamos a usuarios del Equipo de Atención al Cliente en localidad de Jaén y las sucursales de Bellavista y San Ignacio como parte de su compromiso por mejorar la gestión de recursos y la calidad de los servicios que brinda a los usuarios. Esta iniciativa responde a la normativa vigente y a las demandas de la comunidad para una buena atención y emisión de resoluciones de manera oportuna de las actividades diarias en las localidades de Jaén, Bellavista y San Ignacio.

**4. Objetivos de la contratación**

**4.1. Objetivo General:**

El presente tiene como objeto la contratación de una persona natural o jurídica, para la elaboración de resoluciones de reclamos comerciales para la Oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial EPS. MARAÑÓN S.A.

**5. Características y condiciones del servicio a contratar**

**5.1. Descripción del servicio a contratar**

Contratación de un (01) servicio de especialista para la elaboración de resoluciones para la oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial de la EPS MARAÑÓN S.A.

**5.2. Actividades**

- Revisión integral del expediente de reclamos
- Análisis del consumo, facturación, medición, calidad de servicio y demás aspectos técnicos vinculados al reclamo.
- Elaboración de proyectos de resoluciones de primera instancia de reclamos de usuarios.
- Elaboración de proyectos de resoluciones de reconsideraciones de reclamo de usuarios
- Registro y seguimiento de plazos máximos de resoluciones administrativas.
- Evaluación del cumplimiento de las normativas vigentes y aplicables
- Coordinación con las áreas técnicas y legales de la EPS vinculados al reclamo
- Absolución de observaciones formuladas por la entidad.
- Otras tareas o actividades que complementen a la prestación del servicio o actividades a desarrollar en el marco del mismo.

**5.3. Procedimiento**

**Elaboración de resoluciones de reclamos**

- El contratista deberá ingresar al sistema comercial E-SIINCO WEB y verificar los plazos máximos de la emisión de las resoluciones administrativas, de primera instancia y de reconsideración de los reclamos de los usuarios de la EPS MARAÑÓN S.A, para la elaboración de los mismos dentro del plazo correspondiente a la normativa vigente.



**Jaén:**

- ✓ Resoluciones administrativas.
- ✓ Resoluciones de primera instancia.
- ✓ Resoluciones de reconsideración.
- ✓ Informes.

**Bellavista:**

- ✓ Resoluciones administrativas.
- ✓ Resoluciones de primera instancia.
- ✓ Resoluciones de reconsideración.
- ✓ Informes.

**San Ignacio:**

- ✓ Resoluciones administrativas.
- ✓ Resoluciones de primera instancia.
- ✓ Resoluciones de reconsideración.
- ✓ Informes.

- Para el caso de las resoluciones el contratista tiene que apersonarse a la oficina de Atención al Cliente para recoger la documentación de los reclamos diarios para su revisión para la elaboración de las resoluciones, cumpliendo los plazos de la normativa de las tres localidades.
- Devolución de las resoluciones ya elaboradas para su posterior notificación, cumpliendo los plazos de la normativa de las tres localidades.

**5.4. Plan de trabajo**

- No aplica

**5.5. Requisitos según leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas.**

- Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- Decreto Supremo N°009-2025-EF, que aprueba el reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

**5.6. Impacto ambiental**

No aplica

**5.7. Seguros**

No aplica

**5.8. Prestaciones accesorias a la prestación principal**

**5.8.1. Mantenimiento preventivo**

No aplica

**5.8.2. Soporte técnico**

No aplica

**5.8.3. Capacitación y/o entrenamiento**

No aplica

**5.9. Lugar y Plazo de Prestación del Servicio**

**5.9.1. Lugar**

El proveedor deberá prestar sus servicios, preferentemente en las instalaciones de la EPS Marañón S.A., en la calle Mariscal Ureta N°1912, en el Distrito de Jaén, Provincia



de Jaén, Departamento de Cajamarca; así como presentar información y/o documentación en mesa de partes de la entidad de lunes a viernes en el horario de 8:00 am – 13:00 pm y 14:00 pm a 17:00 pm.

**5.9.2. Plazo**

El plazo de ejecución por 12 meses, contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicios

**5.10. Resultados esperados**

El servicio contratado deberá generar y entregar los siguientes entregables:

ENTREGABLE Y PLAZO	CONTENIDO
Entregable mensual de la ejecución del servicio los cuales serán presentados dentro de los 5 días calendarios del mes siguiente en el que se preste el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen de la elaboración de resoluciones administrativas de reclamos de usuarios.</li> <li>• Resumen de las actividades ejecutadas en el mes</li> <li>• Resumen estadísticas e incidencias de ejecución de las actividades</li> <li>• Informe consolidado de dificultades y recomendaciones para mejorar la atención al usuario.</li> <li>• Informe de Asistencia Técnica sobre procedimientos de atención de reclamos.</li> <li>• Comprobante de pago (Factura)</li> </ul>

**6. Requisitos y recursos del proveedor**

**6.1. Requisitos del proveedor:**

- Contar con RUC, estado activo y habido.
- Contar con inscripción vigente en el capítulo bienes del Registro Nacional de Proveedores (RNP), asociado al RUC.
- No tener impedimento para contratar con el Estado, de acuerdo a lo señalado en el numeral 30.1 del artículo 30 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- No tener inhabilitación vigente para prestar servicios al Estado al amparo de lo dispuesto por el artículo 242 de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General en los casos de: Inhabilitación vigente para prestar servicios al Estado, conforme al Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles - RNSSC, inhabilitación administrativa ni judicial vigente con el Estado, Impedimento para ser postor o contratista, expresamente previstos por las disposiciones legales y reglamentarias sobre la materia, e Inhabilitación o sanción del colegio profesional, de ser el caso.

**6.2. Recursos a ser previstos por el proveedor**

**6.2.1.1. Equipamiento**

El proveedor deberá contar con una laptop operativa, celular, indumentaria y demás materiales necesarios para la adecuada ejecución del servicio sin generar costos adicionales a la Entidad.

**6.2.1.2. Infraestructura estratégica**

No aplica

**6.2.1.3. Personal**

**A. Personal clave**

El proveedor deberá cumplir con el siguiente perfil mínimo:





**EPS MARAÑÓN S.A.**  
Empresa Prestadora de Servicios de Fianciamiento

REQUISITOS	DETALLE
Formación Académica	Egresado y/o Bachiller en Derecho y/o administración y/o contabilidad, carreras afines. (Se acreditará con copia simple del título y/o grado académico extensivo por su universidad).
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"><li>Experiencia general mínima de uno (01) año en el sector público y/o privado.</li></ul>
Habilidades o Competencias	Trabajo en equipo, respeto, responsabilidad, ética, transparencia, honestidad, dinamismo, proactivo, capacidad de planificación y organización, adaptabilidad en el desempeño de sus funciones.
Conocimientos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"><li>Trabajo en equipo y cooperación a nivel deseado.</li><li>Ética y valores: solidaridad y honradez.</li></ul>

## **7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación**

### **7.1. Otras obligaciones**

#### **7.1.1. Otras obligaciones del contratista**

No aplica

#### **7.1.2. Recursos y facilidades a ser provistos por la entidad**

No aplica

#### **7.1.3. Otras obligaciones de la entidad**

No aplica

### **7.2. Adelantos**

No aplica

### **7.3. Subcontratación**

No aplica

### **7.4. Confidencialidad**

EL CONTRATISTA y su personal queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información fruto de la contratación, implementación o cualquier otro aspecto relacionado con la EPS Marañón S.A., no pudiendo difundir, aplicar, ni comunicar a terceros información que haya tenido acceso durante la contratación del mismo, no pudiendo copiar o utilizar esta información con un fin distinto al objeto, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación se mantendrá incluso después del otorgamiento de la conformidad de los bienes contratados.

### **7.5. Propiedad intelectual**

No aplica

### **7.6. Medidas de control durante la ejecución contractual**

No aplica

### **7.7. Conformidad de la prestación**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por la Oficina de



Atención al Cliente con el V°B° de la Gerencial Comercial de la EPS MARAÑÓN SA, en el plazo máximo de 7 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 48 horas. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD CONTRATANTE puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD CONTRATANTE no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

#### **7.8. Forma de pago**

LA ENTIDAD CONTRATANTE se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en forma de pagos a cuenta (mensual) luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de recibido el bien, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor.

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

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE, salvo que se deba acaso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

#### **7.9. Fórmula de reajuste**

No aplica

#### **7.10. Penalidades aplicables**

##### **Penalidad por mora**

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.



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:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde:

$$F = 0.40$$

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.

#### 7.11. Obligación 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<sup>1</sup> 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



<sup>1</sup> Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

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<sup>2</sup>. 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<sup>3</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>4</sup>.

#### 7.12. Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y 144 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de **NO MENOR DE UN (1) AÑO** contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD CONTRATANTE.



<sup>2</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>3</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

<sup>4</sup> Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

**EPS MARAÑON S.A.**

EPS MARAÑON SA - JAEN  
VIVIANNA RENTERIA CORDOVA  
LOGISTICA-2 # USER

PERIODO  
Enero DEL 2026

**NOTA DE PEDIDO 2610040**

Gasto Operativo

F. PROCESO 22/01/2026  
PAGINA 1 de 1

UNIDAD ORGANICA 5510 ATENCION AL CLIENTE

FECHA DE EMISION 22/01/2026

PRIORIDAD Normal

REMITIR A

**COMENTARIO**

CONTRAT. DE ESPECIALISTA PARA ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES DE LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE DE LA GERENCIA COMERCIAL-EPS MARAÑON S.A.

ACTIVIDAD . . .

INVERSION

CUENTA

REFER. SIN AGRUPADORA

ITEM	CODIGO	DENOMINACION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	VALOR	ACTIVI	CUENTA	COSTO-ABC
001	S15.040.0129	CONTRATACIÓN DE ESPECIALISTA	UN	1.00	0.00	0.00	0601	632911101	90141107-GCO-P-...
TOTAL GENERAL ==>								0.00	

E.P.S. MARAÑON S.A.  
Abog. Viviana del Rosario Renteria Cordova  
COORD. ATENCION AL CLIENTE  
Emitido por:

E.P.S. MARAÑON S.A.  
Ing. Aribel Osver Ochoa Chulluncuy  
GERENTE COMERCIAL  
Aprobado por:

Aprobado Por