

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE UN (1) ESPECIALISTA EN ATENCION AL CLIENTE PARA LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE DE LA GERENCIA COMERCIAL – EPS MARAÑÓN S.A

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA.

1. Descripción general del requerimiento

Contratación servicio especialista en Atención al Cliente de reclamos comerciales u operacionales, 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 en la atención 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 eficacia y eficiencia, reduciendo el tiempo de espera en la atención 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 fluidez en la atención de los reclamos comerciales u operacionales 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 servicio especialista en atención al cliente reclamos comerciales u operacionales 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 especialista de atención al Cliente para la oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial de la EPS MARAÑÓN S.A.

5.2. Actividades

- Recepcionar y tramitar todos los reclamos formalizados u otros requerimientos presentados por los usuarios ante la EPS
- Requerir la información probatoria por los reclamos ingresados en sus diferentes tipologías, según reglamento, procedimientos y directivas vigentes
- Hacer seguimiento a las áreas competentes de la atención de reclamos y otros presentados ante la eps
- Brindar información al usuario sobre estado situacional de los reclamos u otros requerimientos presentados por la eps.
- Informar a los usuarios sobre las facilidades de pagos de acuerdo a la directiva vigentes
- Reportes mensuales de reclamos comerciales u operacionales de los usuarios.
- Ordenar y archivar los documentos relacionados a los reclamos de los usuarios.
- Atención de reuniones de conciliación de reclamos de los usuarios.
- Elaboración de notas de abono de reclamos de los usuarios.
- Otras tareas o actividades que complementen a la prestación del servicio o actividades a desarrollar en el marco del mismo.



5.3. Procedimiento

Atención al Cliente

- El contratista deberá ingresar al sistema comercial E-SIINCO WEB y recepcionar los reclamos comerciales u operacionales de los usuarios(as). Asimismo, deberá realizar seguimiento del procedimiento de los reclamos e informar a los usuarios de la EPS. MARAÑÓN S.A. según la normativa vigente sobre el estado situacional de los mismos.

Jaén:

- ✓ Atención y seguimiento de reclamos.
- ✓ Orientación del procedimiento de reclamos a usuarios y a los futuros usuarios.
- ✓ Atención de reunión de conciliaciones y elaboración de notas de abono.
- ✓ Elaboración de cartas, informes y oficios.

Bellavista:

- ✓ Atención y seguimiento de reclamos.
- ✓ Orientación del procedimiento de reclamos a usuarios y a los futuros usuarios.
- ✓ Atención de reunión de conciliaciones y elaboración de notas de abono.
- ✓ Elaboración de cartas, informes y oficios.

San Ignacio:

- ✓ Atención y seguimiento de reclamos.
- ✓ Orientación del procedimiento de reclamos a usuarios y a los futuros usuarios.
- ✓ Atención de reunión de conciliaciones y elaboración de notas de abono.
- ✓ Elaboración de cartas, informes y oficios.

- Para el caso de los reclamos el contratista tiene que recepcionar los reclamos y otros de los usuarios en la oficina de Atención al Cliente para su respectivo seguimiento y cumplimiento dentro de los plazos del procedimiento que lo estipula la normativa vigente en 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, 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 partes de la entidad de lunes a viernes en el horario de 08:00 am – 13:00pm y 14:00 a 17:00pm.

5.9.2. Plazo

El plazo de ejecución será desde la notificación de la orden de servicio hasta el 31 de diciembre de 2026.

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 30 días calendarios de cada mes.	<ul style="list-style-type: none"> • Resumen de la recepción y tramitar todo reclamos presentados por los usuarios ante la EPS • Resumen de las actividades ejecutadas en el mes • Resumen estadísticas e incidencias de ejecución de las actividades • Informe consolidado de dificultades y recomendaciones para mejorar la atención al usuario. • Asistencia Técnica sobre procedimientos de atención de reclamos. • Comprobante de pago (Factura)



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:

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"> ▪ Experiencia general mínima de uno (01) año en el sector público y/o privado. ▪ Experiencia específica de 06 meses en el sector de saneamiento
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"> ▪ Trabajo en equipo y cooperación a nivel deseado. ▪ Ética y valores: solidaridad y honradez.

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 visto bueno 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.

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 contratación¹ y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa



¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

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 contrato². 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 Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴.

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.



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

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

⁴ 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

NOTA DE PEDIDO 2610041

Gasto Operativo

F. PROCESO 22/01/2026

PAGINA 1 de 1

PERIODO

Enero DEL 2026

UNIDAD ORGANICA 5510 ATENCION AL CLIENTE

FECHA DE EMISION 22/01/2026

PRIORIDAD Normal

REMITIR A

COMENTARIO

CONTRATACION DE SERVICIOS UN ESPECIALISTA EN ATENCION AL CLIENTE PARA 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	CONTRATACION DE ESPECIALISTA	UN	1.00	0.00	0.00	0601	632911101	90141107-GCO-P...
TOTAL GENERAL ==>									0.00

EPS MARAÑON S.A.
Abog. Vivianna del Rocío Rentería Córdova
COORD. ATENCION AL CLIENTE
Emitido por:

EPS MARAÑON S.A.
Ing. Anibal Osver Oronoz Chahuacuy
GERENTE COMERCIAL
Aprobado por:

Aprobado Por