

TERMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE SEDAPAR DEL PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2025

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE SEDAPAR DEL PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2025 PARA CONOCER LA OPINIÓN DEL PÚBLICO.

2. FINALIDAD PÚBLICA

El servicio solicitado es de suma importancia ya que se podrá evaluar la opinión e imagen que tienen los usuarios de Arequipa en cuanto al servicio brindado por SEDAPAR S.A.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

- Identificar la opinión del público y determinar estrategias
- Identificar fortalezas y debilidades de la gestión
- Determinar la imagen institucional y reputación de SEDAPAR en los usuarios de Arequipa

4. ACTIVIDAD DEL POI:

Código: AOI50012900098 Gestión de Imagen Institucional

5. CODIGO CUBSO

SERVICIO DE TOMA DE ENCUESTAS - 8014150700228891

6. TERMINOS DE REFERENCIA:

El presente servicio comprende la ejecución de:

- 01 encuesta de satisfacción del cliente de Sedapar aplicada a 307 usuarios

a) INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

El cuestionario deberá ser diseñado con las siguientes características:

*Respecto al servicio recibido

*Respecto a la Empresa

b) APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

El modelo de encuesta será provisto por el Dpto. de Imagen Institucional de acuerdo con formato de SUNASS.

c) UNIVERSO DE LA ENCUESTA

La muestra deberá realizarse a 307 usuarios de la empresa, se estratificará la muestra según las conexiones administradas por cada localidad o centro de servicio. Sera aplica en:

- Arequipa Metropolitana
- Zonal Norte (Camaná, Ático, Caraveli, Chala, Yauca)
- Zonal Sur (Cocachacra, El Arenal, La Curva, Matarani, Mejía, Mollendo y punta de bombón).
- Zonal Centro (Aplao, Chivay, Chuquibamba, Cotahuasi, Pedregal y la Joya).

d) CARACTERISTICAS DE LA ENCUESTA

*Metodología: Entrevista personal

*Muestra: Según diseño aprobado

*Estratificar según número de conexiones donde administra SEDAPAR S.A.

7. MODALIDAD DE PAGO

A suma alzada

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución es de 20 días calendario, contabilizados después de recibir la orden de servicio.

9. FORMA DE PAGO

Sedapar realizará el pago en la manera de pago único. El pago se realiza en un plazo máximo de 10 días hábiles.

10. LUGAR DE ENTREGA

Al Dpto. de Imagen Institucional – Avenida Virgen del Pilar 1701 Cercado de Arequipa

11. CONFORMIDAD DE SERVICIOS

La conformidad de del servicio brindado será otorgada por la jefatura de imagen institucional. Dicha conformidad será otorgada en un plazo máximo 7 días calendarios de ser estos recibidos.

12. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

-En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora

por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad diaria = $0.10 \times \text{monto vigente} / f \times \text{plazo vigente en días}$

Donde F tiene los siguientes valores:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F 0.40

b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:

b.1) Para bienes, servicios en general y consultorías: F=0.25 B.2) Para obras: F=0.15

-Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

-En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación material de retraso, la Entidad puede establecer en los documentos del procedimiento de selección la penalidad a aplicarse.

-Para los supuestos que, por la naturaleza de la contratación, la fórmula indicada en el presente artículo no cumpla con su finalidad, el Ministerio de Economía y Finanzas mediante Resolución Ministerial puede establecer fórmulas especiales para el cálculo de la penalidad por mora.

“Rechazo total y absoluto a cualquier tipo de ofrecimiento, dádiva, forma de soborno nacional o transnacional, regalo, atención o presión indebida que pueda afectar el desarrollo normal y objetivo de los contratos”.

13.CLAUSULA MEDIO AMBIENTAL

La ejecución del servicio debe garantizar la sostenibilidad ambiental, evitar impactos ambientales negativos

14. GARANTÍAS

Garantía por fiel cumplimiento: No aplica conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 139 del Reglamento

Garantía por fiel cumplimiento para prestaciones accesorias: No aplica conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 139 del Reglamento

Garantía por adelantos: No aplica al no ser un bien de alta complejidad de acuerdo a lo dispuesto en el artículo del Reglamento

15. CLAUSULA 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 .

16. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La solución de controversias será a través Centro de Conciliación designado por las partes.

17. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Se realizará conforme al artículo 68 de la Ley en concordancia con el artículo 122 del Reglamento.

18. GESTIÓN DE RIESGOS

No se aplica ningún riesgo