



FORMATO PROVISIONAL

**REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA
CONTRATOS MENORES**

Código:	FM-
Versión:	1
Fecha:	23/05
Página:	1 c

20100168628 con
Razón: SOY AUTOR DEL
DOCUMENTO
Ubicación: Arequipa
Fecha: 23/05/2025
16:39:21

Firmado Digitalmente por:
REGAZO CALDERON
Román Alejandro FAU
20100168628 con
Razón: SOY AUTOR DEL
DOCUMENTO
Ubicación: Arequipa
Fecha: 23/05/2025
16:40:24

Firmado Digitalmente por:
DE TABOADA QUENAYA
María José Francis FAU
20100168628 con
Razón: SOY AUTOR DEL
DOCUMENTO
Ubicación: Arequipa
Fecha: 27/05/2025
11:53:36

REQUERIMIENTO DE ÁREA USUARIA

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO A GRANDES
CLIENTES DE SEAL**


Nº OC/GI-0021-2025

- 1. Área Usuaría:** Gerencia de Comercialización
Equipo de Gestión Técnica de la Gran Industria
- 2. Objeto de la contratación:**
Se requiere contratar a una persona natural o jurídica especializada en Estudios de Satisfacción y Percepción del Servicio a Grandes Clientes.
- 3. Justificación de la necesidad**
SEAL requiere contratar el servicio de elaboración de un estudio de satisfacción y percepción con el fin de identificar, evaluar y proponer acciones estratégicas a partir de la información recogida de los Grandes Clientes de SEAL, en cumplimiento de nuestro objetivo estratégico OEI 2 Mejorar la Satisfacción del cliente.
- 4. Finalidad Pública**
Con la finalidad de mejorar el índice de satisfacción de los Grandes Clientes de SEAL enmarcado dentro de los principales objetivos estratégicos de la empresa y, específicamente, de la Gerencia de Comercialización.
- 5. Actividad del POI**
El objetivo estratégico operativo asociado es el OEO4. Mejorar el nivel de satisfacción del cliente.
- 6. Programación de la Necesidad en el CDN M**
El presente requerimiento del Estudio de Satisfacción y Percepción del Servicio a Grandes Clientes tiene la necesidad programada por el Equipo de Gestión Técnica de la Gran Industria entre sus requerimientos de contrataciones para el ejercicio del 2025, dentro del CDN M.
- 7. Descripción y/o alcance de especificaciones técnicas y/o términos de referencia:**



7.1 Actividades a desarrollar (servicio):

- Identificar y seleccionar una muestra representativa de la base de Grandes Clientes, asegurando una cobertura geográfica que incluya todas las provincias donde SEAL opera.
- Segmentar la muestra según criterios relevantes (sector económico, consumo energético, antigüedad como cliente, entre otros) para asegurar diversidad y representatividad.
- Elaborar un cuestionario estructurado alineado con los objetivos del estudio, que permita evaluar la satisfacción, necesidades, percepciones y expectativas de los Grandes Clientes.
- Coordinar y realizar entrevistas presenciales, telefónicas o virtuales, garantizando la confidencialidad y el enfoque profesional en la recopilación de datos.
- Procesar y analizar los datos recolectados, identificando patrones, niveles de satisfacción, fortalezas del servicio, áreas críticas y oportunidades de mejora.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Versión:	13
		Fecha:	23/05/2025
		Página:	2 de 9

- Presentar los resultados mediante un informe ejecutivo y un reporte técnico detallado, que incluya visualizaciones gráficas y recomendaciones estratégicas orientadas a la mejora continua del servicio para Grandes Clientes.

Normas Técnicas Obligatorias:

No aplica.

Normas técnicas opcionales

No aplica.

7.2 Cantidad del Requerimiento

Un servicio de contratación de una empresa especializada en Estudios de Satisfacción y Percepción del Servicio a Grandes Clientes.

7.3 Código del material (EN CASO DE COMPRAS)

No aplica.

7.4 Garantía del Servicio

No aplica.

7.5 Características del proveedor


Persona Natural o Jurídica

- Inscrito en Registro Nacional de Proveedores (RNP), habilitado para contratar con el estado.
- No estar sancionado y/o inhabilitado por el OECE.
- Servicios de Encuestas y/o Estudios de mercado (mínimo 05 servicios).
- Servicios afines al del requerimiento realizados para empresas (mínimo 3 años).
- No tener antecedentes sobre sanción por falta administrativa, disciplinaria, antecedentes judiciales, penales o de procesos de determinación de responsabilidades.
- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 10,000.00 (Diez mil con 00/100 Soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los cinco (5) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

NOTA: La experiencia del postor y los perfiles definidos en el requerimiento del área usuaria, no podrá ser acreditada mediante la presentación de declaraciones juradas.

7.6 Características del personal requerido

No aplica.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	3 de 9

7.7 Infraestructura, equipo / herramientas

No aplica.

7.8 Medidas de Seguridad a Adoptarse

La Contratista debe cumplir con:

- a) Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias vigentes.
- b) Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, D.S. 005-2012-TR y sus modificatorias vigentes.
- c) Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Eléctricas, Resolución Ministerial N° 111-2013/MEM/DM y sus modificatorias vigentes.
- d) Código Nacional de Electricidad: suministro, Resolución Ministerial N° 214-2011-MEM-DM. Parte 4 "Reglas generales para los trabajadores".
- e) Normas Técnicas de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgos, D. S. N° 003-98-SA.
- f) Otros dispositivos legales aplicables al sector y otros requisitos solicitados por el área de seguridad y salud en el trabajo.

7.9 Medidas para Protección de Medio Ambiente a Adoptarse

La Contratista debe cumplir con:

- a) Ley N° 28611: Ley General del Ambiente.
- b) Decreto Supremo N° 014-2019-EM: Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas del Ministerio de Energía y Minas.
- c) Decreto Legislativo N° 1278: Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- d) Otros dispositivos legales – normatividad que esté relacionada a la gestión ambiental aplicables al sector.

NOTA: La Contratista deberá revisar y cumplir según le aplique el procedimiento RE-05-02 Reglamento de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para Empresas Contratistas de SEAL.

7.10 Prestaciones complementarias

No aplica.


7.11 Penalidades

- a) En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del pedido de compra, la Entidad puede aplicar automáticamente una penalidad por mora, por cada día de atraso. Se calculará de acuerdo a la siguiente formula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios y consultorías: F = 0.40.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Versión:	13
		Fecha:	23/05/2025
		Página:	4 de 9

- Para plazos mayores a sesenta (60) días, para bienes y servicios y consultorías:
F = 0.25

7.12 Resolución y/o nulidad

Se deberá considerar lo establecido en el Procedimiento PC-11-01 "Contrataciones Fuera del Alcance de la Ley de Contrataciones del Estado".

7.13 Obligaciones del Contratista

SEAL requiere contratar a una persona natural o jurídica que provea el servicio de un Estudio de Satisfacción y Percepción del Servicio a Grandes Clientes de SEAL, bajo las siguientes obligaciones principales:

A. Confidencialidad y reserva de la información

El contratista, así como todo su personal involucrado en la ejecución del servicio, se obligan a mantener estricta confidencialidad y reserva absoluta respecto de toda la información, documentación y datos a los que tengan acceso como parte del presente servicio.

Queda prohibida la divulgación, reproducción o uso de dicha información con fines ajenos al objeto del contrato, ya sea de forma directa o indirecta, sin autorización previa, expresa y por escrito de SEAL.

El contratista será responsable por cualquier divulgación indebida, y asumirá las sanciones, incluyendo el pago de la indemnización por daños y perjuicios que determine la autoridad competente.

B. Contacto con los encuestados

El contratista deberá contactar a los clientes seleccionados para la encuesta prioritariamente de forma presencial. En caso de no ser posible, podrá utilizar medios alternativos como llamadas telefónicas, correos electrónicos o reuniones virtuales, previa coordinación y con registro del contacto realizado.

Se deberá asegurar una comunicación clara, profesional y respetuosa en todo momento, preservando la imagen institucional de SEAL.


C. Custodia y devolución de materiales

El contratista se compromete a devolver a SEAL todo el material físico o digital que le haya sido proporcionado, dentro del plazo de cinco (05) días calendario posteriores a la culminación o resolución del contrato, sin requerimiento previo.

El contratista podrá conservar una copia digital de los resultados generados durante la ejecución del servicio únicamente para fines de respaldo técnico, siendo SEAL el único titular de dicha información. Esta copia no podrá ser compartida, publicada o cedida a terceros sin autorización escrita de SEAL.

D. Entrega de resultados y cumplimiento de plazos

El contratista deberá entregar el informe final con los resultados del estudio de acuerdo con las características técnicas y metodológicas establecidas en el presente requerimiento, dentro del plazo estipulado.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	5 de 9

La entrega se realizará formalmente al Equipo de Gestión Técnica de Gran Industria de SEAL, incluyendo los respaldos y documentación complementaria correspondiente.

E. Contenido y calidad del informe final

El informe debe cumplir con los requisitos mínimos establecidos por SEAL en cuanto a estructura, calidad, análisis y presentación de resultados.

SEAL podrá observar el informe y solicitar correcciones o ajustes en un plazo de cinco (05) días hábiles, los cuales deberán ser atendidos por el contratista sin costo adicional en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles.

F. Cumplimiento normativo y estándares éticos

El contratista se compromete a cumplir con todas las disposiciones legales y reglamentarias vigentes aplicables a la naturaleza del servicio, así como a observar altos estándares éticos y de conducta profesional durante toda la ejecución del contrato.

Nota: Para el caso de contratación de servicios “El Contratista está en la obligación de mantener la confidencialidad de la información que le proporcione SEAL y a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del servicio. Dicha obligación se mantendrá vigente durante la ejecución contractual y hasta 180 días calendario de culminada la misma.”

7.14 Obligaciones de SEAL

Las principales obligaciones de SEAL durante la vigencia del contrato serán:

- A. Proporcionar la información solicitada por el Contratista en forma oportuna y diligente.
- B. Brindar las facilidades para que el Contratista pueda realizar su trabajo.
- C. Recibir el informe y la documentación correspondiente.
- D. Dar la conformidad al servicio ejecutado.
- E. Efectuar el pago por el servicio.

8. Sistema de contratación


El servicio de la elaboración de Estudio de Satisfacción y Percepción del Servicio a Grandes Clientes de SEAL se realiza bajo el sistema de Suma Alzada

9. Plazo de ejecución contractual, informes y entregables

El plazo de ejecución es de treinta (30) días calendario, contados desde la emisión de la orden de servicio y/o hasta que se termine el presupuesto asignado. El contratista podrá proponer un plazo menor de entrega del informe final.

10. Lugar de ejecución del servicio:

El servicio será ejecutado en las oficinas del proveedor.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	6 de 9

11. Entregables y lugar de presentación

El contratista deberá entregar los siguientes productos como resultado del servicio, cumpliendo con los estándares de calidad y plazos establecidos por SEAL:

- Versión final del instrumento de encuesta aprobado por SEAL, incluyendo instrucciones de aplicación.
- Entrega de la base de datos completa con los resultados de las encuestas aplicadas, en formato Excel o compatible.
- Informe de resultados donde se incluya la metodología utilizada, perfil de la muestra, evidencia del trabajo realizado, análisis cuantitativo y cualitativo de resultados, identificación de fortalezas, debilidades, puntos críticos y oportunidades de mejoras, así como recomendaciones prácticas para la gestión de Grandes Clientes.
- Resumen Ejecutivo del estudio con gráficos, conclusiones clave y recomendaciones estratégicas (en PowerPoint o PDF).

Asimismo, el Contratista hará una exposición oral (presencial o virtual) del estudio ante el equipo designado por SEAL, incluyéndose un espacio para aclarar observaciones.

12. Conformidad del servicio

La conformidad del servicio estará a cargo del Equipo de Gestión Técnica de la Gran Industria en un plazo máximo de siete (07) calendarios desde la presentación del entregable final

13. Forma de pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en un pago único luego de la recepción y conformidad dada por el Equipo de la Gestión Técnica de la Gran Industria de la Gerencia de Comercialización.

Dicha documentación se debe presentar en Trámite Documentario Virtual de SEAL (<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>).


Documentos para efectos de pago:

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Comprobante de pago – (Factura con el archivo PDF, XML y CDR)
- Informe del proveedor
- Copia del pedido de compra o contrato

Los mencionados documentos deben ser presentados por mesa partes física o virtual.

La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, servicios o consultoría servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del servidor competente.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	7 de 9

14. Confidencialidad y Propiedad Intelectual

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del SEAL. El proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

15. Responsabilidad por Vicios Ocultos


El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

16. Cláusula de cumplimiento (Ley de prevención y mitigación del Conflicto de interés en el acceso y salida de personal del Servicio público, Ley N° 31564

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad

17. Cláusula Anticorrupción y Antisoborno

- El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:
<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistemaintegrado-de-gestion-del-osce>
- 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.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	8 de 9


- 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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.
- El proveedor se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OECE

18. Acuerdo de Confidencialidad

- El contratista se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma, de manera permanente.
- De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 de SEAL, las Políticas de Seguridad de la Información de SEAL, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.
- En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, SEAL está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

19. Gestión De Riesgos

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	9 de 9

20. Solución de Controversias

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo o conciliación.

21. Fecha y Firma del usuario en todos los folios del requerimiento

CEGE (dato presupuestal):	2B51000000
CECO (dato controlling):	2B51000002
Posición Presupuestaria (dato contable – presupuestal):	6380001990
Nro. de Orden (dato controlling – presupuestal):	
Cuenta de Destino (dato controlling):	
Código de actividad	

Aprobación de Jefatura	Aprobación de Gerencia	Unidad de Presupuesto	Unidad de Contabilidad
Firmado Digitalmente	Firmado Digitalmente	V°B° (CONFORMIDAD)	V°B° (CONFORMIDAD)

Para el caso de adquisición de bienes, se debe contar con el V°B° del Jefe de Equipo de Almacenes de la Unidad de Logística, el mismo que certificará la necesidad del requerimiento de acuerdo al stock de los bienes que obran en el almacén y su rotación.

Aprobación de Jefe de Equipo de Almacenes V°B° (CONFORMIDAD)

Elaborado por:

Luciana Fuentes Rivera Ojeda
Código 20000623

Nota:

- En el caso de que el elaborador sea un cargo CAP se colocará el Código y en caso sea un personal de Apoyo se colocará el DNI.
- Es indispensable que todos los folios del requerimiento estén debidamente visados por el Usuario responsable, numerados y se consigna el cargo de la fecha de entrega del mismo a la Unidad de Logística.