

## ESPECIFICACIONES TECNICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CORTES Y REAPERTURAS PARA LA ATENCIÓN DE AUDIENCIAS

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

“Mejoramiento de la oficina de cortes y reaperturas para la atención de audiencias – Dpto. Post Venta de la Gerencia de Servicio al Cliente en la Sede Principal de SEDAPAR S.A. - Arequipa”.

### 2. FINALIDAD PUBLICA

El presente proceso tiene como finalidad mejorar el ambiente destinado para la atención de audiencias de reclamos (oficina de cortes y reaperturas) del Dpto. de Post. Venta – Gerencia de Servicio al Cliente de la sede principal de SEDAPAR S.A. en Arequipa, a fin de descongestionar la plataforma de atención al cliente, mejorando el flujo de personas, optimizando la atención al usuario, reducir los tiempos de espera, garantizando así condiciones adecuadas de seguridad, ergonomía y accesibilidad.

Dicha mejora contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional de SEDAPAR S.A., asegurando un servicio eficiente, oportuno y de calidad en beneficio de la población usuaria.

### 3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar a una persona natural o jurídica especializada para ejecutar el mejoramiento, implementación y acondicionamiento del ambiente destinado a la atención de audiencias (oficina de cortes y reaperturas) en la Sede Principal de SEDAPAR S.A., a fin de garantizar condiciones adecuadas de infraestructura, funcionalidad y comodidad que permitan brindar una atención eficiente y ordenada a los usuarios.

### 4. ACTIVIDAD POI

Unidad Orgánica	Actividad Operativa POI 2026	
	Código	Nombre Actividad Operativa
Departamento de Post Venta	AOI50012900094	Gestión de Post Venta

### 5. CÓDIGO CÁTALOGO ÚNICO DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS (CUBSO)

Código	Título
7212110300225193	SERVICIO DE REMODELACION DE AMBIENTES DE OFICINAS

### 6. TERMINOS DE REFERENCIA

- 6.1. Lavado de 8 cortinas enrollables:
  - Desmontaje de cortinas para su lavado.
  - Montaje de cortinas.
- 6.2. Acondicionamiento de 3 ventanas corredizas.
- 6.3. Pintado de ambientes restantes en una distancia de 10 m<sup>2</sup>.
- 6.4. Pintado de marco metálico de ventanas y puerta de la sala de audiencias (oficina de cortes y reaperturas).
- 6.5. Retiro de Porta afiches en acrílico instalados en la plataforma de atención al cliente.
- 6.6. Instalación de Porta afiches en acrílico en el ambiente destinado para audiencias (oficina cortes y reaperturas)
- 6.7. Diseño e Instalación de estructura metálica y techo de policarbonato de 3.10 metros x 9.55 metros, a una altura de 3.20 metros - altura de la puerta de ingreso de la sala de audiencias (oficina de cortes y reaperturas), con su respectiva canaleta para la precaución de lluvia.
- 6.8. Retiro de lavamanos y mayólica instalados al ingreso de sala de audiencias (oficina de cortes y reaperturas), así como el resanado y pintado de muro de 3.70 de ancho x 2.50 de alto.
- 6.9. Instalación de televisor en techo a la altura del mostrador de atención de audiencias.

**6.10.** Antes de emitir una cotización el postor deberá realizar una visita técnica, a los ambientes donde se realizará los trabajos.

**6.11. Recursos que serán provistos por el proveedor.**

- Materiales nuevos y de calidad igual o superior a los existentes.
- Herramientas, equipos y accesorios necesarios.
- Equipos de Protección Personal (EPP).
- Personal técnico calificado.
- Señalización y medidas de seguridad durante la ejecución.

**7. PRESTACIONES ACCESORIAS**

No aplica.

**8. OTROS RECURSOS QUE EL CONTRATISTA NECESITE PARA EJECUTAR LA CONTRATACIÓN**

Todos los trabajadores deberán tener Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (**SCTR**) debidamente suscrito por el representante de la empresa proveedora, y emitida por una compañía de seguros acreditada.

**9. MODALIDAD DE PAGO**

Suma Alzada.

**10. PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo máximo de ejecución del servicio será de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de la orden de servicio.

**11. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio se realizará en la oficina de cortes y reaperturas de la Sede Central de SEDAPAR S.A., ubicado en Av. Virgen del Pilar 1701 - Arequipa.

**12. SISTEMA DE ENTREGA**

Gestión de Instalaciones.

**13. FORMA DE PAGO**

Pago único. El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

**14. CONFORMIDAD**

La conformidad será emitida por el Jefe del Dpto. de Post Venta.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (07) días contabilizados desde el día siguiente de terminado el servicio, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.

**15. GARANTÍA COMERCIAL**

01 año.

## 16. 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 el artículo 144 de su Reglamento.

## 17. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es responsable por la correcta ejecución del servicio, la calidad de los materiales empleados, la seguridad del personal y terceros, así como por los daños que pudiera ocasionar a la infraestructura, bienes o personas durante la ejecución del contrato.

## 18. PENALIDADES

### 18.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN

Artículo 120 del Reglamento

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula: Penalidad diaria = 0.10 x monto

$$F \times \text{plazo en días}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios:  $F = 0.40$ .

Para obras:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días:  $F = 0.40$
- b) Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días:  $F = 0.25$
- c) Para plazos mayores a ciento veinte días:  $F = 0.15$

Para consultorías de obras:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días:  $F = 0.40$
- b) Para plazos mayores a sesenta días:  $F = 0.25$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. 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.

## 19. ADELANTOS

No aplica.

## 20. GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO

No aplica.

## **21. 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<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 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>.

## **22. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

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

## **23. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO**

Se aplicará el Artículo 122 del Sub Capítulo III Incumplimiento del contrato del Capítulo V Disposiciones generales de ejecución contractual para bienes y servicios del Reglamento de la Ley General de Contratación Públicas.

## **24. GESTIÓN DE RIESGOS**

La no ejecución del presente servicio puede generar congestión de personas, incomodidad y reclamos por parte de las personas que esperan en la sala destinadas para la atención de audiencias, debido a la inadecuada distribución de los módulos y ventanillas, afectando la calidad del servicio y la imagen institucional de SEDAPAR S.A.

---

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

<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.

## RETIRO DE LAVAMANOS



## LAVADO DE CORTINAS



## DISEÑO E INSTALACIÓN DE ESTRUCTURA METÁLICA Y TECHO DE POLICARBONATO



## INSTALACIÓN DE VENTANAS CORREDIZAS

