

## TERMINOS DE REFERENCIA

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE REPARTO DE CORRESPONDENCIA Y NOTIFICACIONES PARA LA GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE DE SEDAPAR S.A.

### 2. FINALIDAD PÚBLICA.

El presente proceso busca contar con los servicios de una persona jurídica o natural para el reparto de correspondencia y realización de notificaciones personales dispuestas por el artículo 21 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. 004-2019-JUSD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento 066-2006-sunass-CD y los lineamientos Resolutivos del TRASS- 2020 contenido en la Resolución N° 001-2020-SUNASS/TRASS/LINEAMIENTOS debiendo acreditar que los destinatarios hayan sido debidamente notificados dentro de los términos estipulados en las presentes bases, mediante la incorporación a la notificación de una fotografía que evidencie fecha y hora de entrega y coordenadas UTM del domicilio a la cedula de notificación y cargo de entrega.

### 3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN.

Objetivo General. - Contratar una Persona Natural o Jurídica que brinde el servicio de realización de notificaciones personales y reparto de correspondencia.

Objetivo Específico. - Contar con servicio de notificación oficial, mensajería, ininterrumpido, eficiente, oportuno, responsable, eficaz y veraz, de la documentación que derive los departamentos y oficinas que componen la Gerencia de Servicio al Cliente.

### 4. ACTIVIDAD DEL POI

**Comercialización AOI** Incremento de la facturación anual

**Promoción y Ventas AOI** Trámite de firma de nuevos contratos de agua y desagüe, sujeto al abastecimiento de agua en los sectores a realizar los contratos

**Post Venta AOI** Reducción en el tiempo de emisión de Resoluciones de Reclamos de primera instancia de 30 a 28 días.

**Clientes Especiales AOI** Presentación del informe sobre Instalación medidores, anclaje y precinto en Clientes Especiales priorizados.

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

Nro.	ÍTEM		Tipo de ítem
	CÓDIGO	TÍTULO	
1959	7810220200232489	SERVICIO DE CASILLA POSTAL PARA ENVIOS DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES	2-SERVICIOS

## 6. TERMINOS DE REFERENCIA

### 6.1 Requisitos que debe cumplir el proveedor

- a. Resolución Directoral que aprueba la concesión del servicio de prestación del servicio postal otorgada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones autorizando la concesión postal vigente para realizar el servicio de mensajería y notificaciones personales a nivel nacional.
- b. Copia del contrato de concesión para la prestación del servicio postal.
- c. La prestación de los servicios contratados no podrá ser trasladada ni subcontratada con terceros y es de cumplimiento obligatorio por el periodo de duración del contrato (orden de servicio).
- d. En el caso de obtener la Buena Pro, el contratista deberá comprometerse a cumplir con las normas vigentes en materia laboral, procedimientos administrativos y de servicios complementarios.
- e. La Persona Jurídica o natural (postor) se responsabilizará de la veracidad de la información consignada en los cargos de los documentos entregados por sus notificadores.
- f. La Persona Jurídica o natural deberá contar por lo menos con una (1) oficina abierta al público, adecuada para el desarrollo integral de sus operaciones, dentro de la localidad de Arequipa.
- g. La Persona Jurídica o natural deberá acreditar capacidad operativa y logística destinada exclusivamente a la prestación del servicio de SEDAPAR S.A.
- h. La Persona Jurídica o natural deberá acreditar un sistema de control del seguimiento del estado del envío de notificaciones personales y documentos objeto del contrato (orden de servicio), mediante un sistema de seguimiento georeferenciado con visualización electrónica vía web para su control y supervisión del jefe de operaciones y supervisor de campo del contratista.
- i. Contar con teléfonos celulares de última generación dedicados a la transmisión de datos y comunicación con el contratante.
- j. Deberá contar con sistema de rastreo GPS de los notificadores y servicio de datos para su visualización en pantalla vía web.
- k. Tener acceso para verificación de datos de los administrados que reciben las notificaciones.
- l. Tener un sistema de seguimiento sobre el estado del proceso de entrega notificaciones con acceso para visualizar estado para SEDAPAR.

### 6.2 Recursos de Contratista

La Persona Jurídica o natural del servicio de servicio de reparto de correspondencia y notificaciones deberá contar con un equipo de personal capacitado y permanentemente entrenado en las labores del servicio requerido:

- 01 jefe de operaciones (aplicable para toda la contratación)
- 01 supervisor de campo y gabinete (aplicable para toda la contratación)
- 04 personas para realizar notificaciones como mínimo y de ser el caso los necesarios de acuerdo cantidad de notificaciones a realizar que garantice el fiel cumplimiento del servicio, encargadas de la distribución de la mensajería y notificaciones en cantidad suficiente para cumplir con el número de entregas diarias dentro de los plazos establecidos en norma vigente, según indicación adicional de cada área en la que se prestara el servicio

El personal propuesto debe tener experiencia mínima de un año en:

- 01 jefe de operaciones que tenga experiencia de 1 año como jefe de operaciones encargado de servicios de notificaciones de documentos, distribución de mensajería.

- 01 supervisor que tenga experiencia de 1 año como supervisor, encargado de servicios de notificación de documentos, distribución de mensajería.
- 04 personas para realizar notificaciones como mínimo y que tengan experiencia de 1 año en notificación de documentos, distribución de mensajería.

Adicionalmente contará obligatoriamente como mínimo con 05 unidades móviles (Motocicletas) con su respectivo teléfonos celulares y de ser el caso los necesarios de acuerdo cantidad de notificaciones a realizar que garantice el fiel cumplimiento del servicio por cada notificador y supervisor, debidamente acondicionadas para la distribución y entrega de documentos en número suficiente, de tal manera que garanticen la distribución y entrega oportuna de la documentación de acuerdo con los términos de referencia referidos en este documento.

La Persona Jurídica o natural del Servicio de notificación personales y Mensajería deberá contar con equipos de comunicación y movilidad que permitan la rápida localización del personal a cargo del servicio (teléfono fijo, Teléfonos celulares, correo electrónico, fax, etc.). La misma que debe ir a fin con el sistema de comunicación que viene utilizando SEDAPAR S.A.

Deberá tener en funcionamiento un sistema de consulta y seguimiento por WEB (INTERNET), que brinde información del estado actual de la documentación enviada de manera individualizada por número de documento, y el escaneo de los cargos notificados en el lugar de destino. de tal manera que los usuarios de las áreas remitentes puedan ver el estado, seguimiento y descarga de documentos en formato PDF u otro similar, para lo cual deberán adjuntar reportes del funcionamiento y brindar un código de acceso como DEMO, para verificar el funcionamiento del sistema.

Al inicio de la prestación efectiva, la Persona Jurídica o natural adjudicada para la prestación del servicio de Mensajería y Notificación, entregará al Departamento de Logística y Mantenimiento con copia al área usuaria la relación detallada de la (s) persona (s) asignadas y autorizadas para recoger la documentación.

La Persona Jurídica o natural del servicio de notificación personales y Mensajería es responsable de supervisar el correcto cumplimiento de las funciones del personal encargado a dicho servicio.

El recojo de los documentos será en las Oficinas ubicadas en el 1er. Piso de la Av. Virgen del Pilar 1701- Arequipa de:

- Gerencia de Servicio al Cliente
- Departamento de Promoción y Ventas
- Departamento Post Venta
- Departamento de Comercialización
- Oficina de Micro medición

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

El Contratista deberá cumplir con lo estipulado en el Reglamento de la Ley N° 29783 y sus modificatorias, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo emitido mediante Decreto Supremo N° 005-2017-TR. En lo que respecta al cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, debiendo velar adicionalmente, por la preservación del medio ambiente, en el entorno de las faenas.

Por lo que, el Contratista presentará a la ENTIDAD, el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, elaborado y firmado por un Profesional con especialidad y experiencia en Seguridad y Salud Ocupacional, de acuerdo a los requisitos exigidos por la Ley N° 29783 "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento (D.S. 005-2017-TR), al inicio del servicio de supervisión.

El Contratista deberá cumplir con lo estipulado en el Reglamento de la Ley N° 29783 y sus modificatorias, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo emitido mediante Decreto Supremo N° 005-2017-TR. En lo que respecta al cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, debiendo velar adicionalmente, por la preservación del medio ambiente, en el entorno de las faenas, como mínimo con los siguientes seguros:

Seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR), por cada trabajador del contratista, vigente el plazo contractual.

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) por cada unidad, vigente el plazo contractual.

## **7.1 PROCEDIMIENTO GENERAL DEL SERVICIO**

El proceso se inicia con la entrega del Pedido de Servicio al personal designado por el Contratista del servicio y consta de las siguientes actividades:

Recojo de Documentos.

La correspondencia deberá ser recogida por el personal designado por el Contratista en cada una de las oficinas de SEDAPAR detallados en el numeral 6.2; para ello el Contratista a la firma de la orden de servicio deberá comunicar a SEDAPAR, por escrito los datos del vehículo, chofer y personal a cargo del recojo. De producirse un cambio deberá comunicarlo formalmente por SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - SGD a SEDAPAR con dos (2) días calendarios antes de efectuarse el cambio. El personal a cargo del recojo de la correspondencia deberá portar credenciales, así como los documentos de identidad que permitan su identificación para facilitar su ingreso a las oficinas de SEDAPAR.

Asimismo, SEDAPAR luego de la firma de la orden de servicio, designará un Coordinador del área de mensajería por cada oficina donde se efectúe el recojo de la correspondencia, quienes serán los encargados de entregar y recibir al personal de recojo designado por el Contratista, los documentos (previamente verificados) que contienen o conforman cada Pedido de Servicio, el mismo que cuenta con un formato establecido que será proporcionado por SEDAPAR y permitirá enviar los documentos.

El personal del Contratista a cargo del recojo de la correspondencia, deberá contabilizar que la cantidad y número de los documentos coincidan con los indicados en el Pedido de Servicio y procederá a firmar y sellar (no visto ni rubrica) la recepción de estos, indicando claramente la fecha y hora que se efectúa el recojo.

La **entrega** de la correspondencia y notificaciones (resoluciones, cartas, oficios y documentación en general) para su envío a los diferentes destinatarios a nivel local y nacional se realizará diariamente en las áreas de mensajería de cada una de las oficinas de SEDAPAR indicadas en el numeral 6.2 del presente, de acuerdo con lo siguiente:

El recojo y entrega se efectuará dentro del horario de trabajo de SEDAPAR y días hábiles (lunes a viernes de 7:10 am a 15:30 pm horas) el cual varía en algunas oficinas por tanto el contratista deberá coordinar con el responsable de mensajería de la Entidad para establecer el horario en cada oficina. Excepcionalmente, se podrán atender en diferentes horarios, previa coordinación y autorización por parte de SEDAPAR.

Cuando no se genere documentos en alguna de las sedes, se comunicará al Courier media hora antes de iniciado el horario de recojo.

SEDAPAR S.A. previo acuerdo con el Contratista, podrá modificar los horarios de entrega indicados, la frecuencia de recojo o la oportunidad de la misma a solicitud de sus áreas usuarias; lo acordado será comunicado a la Oficina de Logística, la que cursará una comunicación formal al contratista, señalando el nuevo horario, el cual siempre será dentro del horario de oficina establecido.

El contratista deberá asegurar que los documentos de SEDAPAR permanezcan en uno de sus ambientes, seguro y separado del resto de los documentos de otros clientes, a fin de evitar su pérdida y que se mantenga la garantía de inviolabilidad de correspondencia contenida en la Constitución Política del Estado evitando que sus contenidos se hagan de conocimiento a terceras personas, ajenas al servicio.

Recogida la correspondencia, el Contratista se encargará de transportar y entregar dichos documentos observando el control, cuidado, confidencialidad y seguridad de estos.

#### Entrega de Documentos al destinatario

La entrega de la correspondencia (notificaciones personales) debe de hacerse en horario de oficina en el domicilio del destinatario (**días hábiles** de lunes a viernes de 7:10 am a 15:30 pm horas), de acuerdo con el Tipo de entrega de documentación y Requisitos para validar su recepción.

El personal encargado de la entrega de notificaciones deberá estar debidamente identificado con fotocheck de la contratista y DNI.

El horario para la entrega de documentos entre las oficinas SEDAPAR es de 07:10 a 15:30 pm horas.

Acto seguido deberá verificar que las constancias de recepción que firma el destinatario reúnan los requisitos detallados en el numeral 7.4 para que sea válido, los mismos que deberán ser llenados con letra imprenta, clara y legible.

#### Realización de notificaciones:

La realización de las notificaciones deberá de ser ejecutada conforme las especificaciones definidas para la realización de notificaciones en el artículo 21, numeral 21.3<sup>1</sup>, 21.4<sup>2</sup> y 21.5<sup>3</sup> del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por D.S. 004-2019-JUSD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento 066-2006-sunass-CD, los lineamientos Resolutivos del TRASS- 2020 contenido en la Resolución N° 001-2020-SUNASS/TRASS/LINEAMIENTOS y normas que durante la vigencia del contrato (orden de servicio) puedan ser promulgadas y/o modificadas.

#### Devolución de Documentos

El contratista devolverá a SEDAPAR dentro 02 días hábiles siguientes de realizada la notificación local y 03 días hábiles siguientes de realizada la notificación en regional y/o Nacional, las Cédulas de notificación efectuadas o

---

<sup>1</sup> 21.3 En el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado. En este caso la notificación dejará constancia de las características del lugar donde se ha notificado

<sup>2</sup> 21.4 La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, pero de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, podrá entenderse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el administrado.

<sup>3</sup> 21.5 En el caso de no encontrar al administrado u otra persona en el domicilio señalado en el procedimiento, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si tampoco pudiera entregar directamente la notificación en la nueva fecha, se dejará debajo de la puerta un acta conjuntamente con la notificación, copia de los cuales serán incorporados en el expediente.

constancias de recepción de la correspondencia recibida por los destinatarios, en el mismo orden secuencial en el que le fueron entregados con los detalles de número de documento, según cuadros adjuntos.

SERVICIO	DÍAS HÁBILES				
	0	1	2	3	4
Correspondencia y notificaciones a nivel LOCAL	Recojo de documentos	Entrega al destinatario (administrado) en 02 días hábiles en Primera y Segunda visita.			Devolución de cargos físicos y digital según TDR, dentro de los 02 días hábiles siguientes a la entrega del documento (notificación al administrado).

SERVICIO	DÍAS HÁBILES						
	0	1	2	3	4	5	6
Correspondencia y notificaciones a nivel NACIONAL	Recojo de Correspondencia y notificaciones a	Entrega en el 03 días hábiles en Primera y/o Segunda visita y/o según tipo de documento que corresponda.			Devolución de cargos físicos y digital según TDR, dentro de los 03 días hábiles siguientes a la entrega del documento y/o correspondencia.		

La correspondencia excepcionalmente NO entregada, deberá estar objetivamente justificado e ir acompañada con una nota, que indique los motivos por los cuales no fue posible efectuar la entrega, fecha / hora de primera visita y segunda visita, nombre, código, firma (no visto ni rubrica) y número de DNI del mensajero, con firma y sello del supervisor.

El horario de atención para la devolución de la correspondencia en las sedes de SEDAPAR será desde las 07:10 hasta las 15:30 horas. Pasada la hora límite de recepción se considerará como devuelto el día hábil siguiente. La devolución de los Pedidos de Servicio (solicitudes o devolución de cargos) e informes del servicio se efectuará con el responsable de mensajería en cada oficina. El Contratista deberá mantener una línea de coordinación y comunicación constante para efectos de la consolidación y devolución de los documentos.

En caso, que los notificadores, asignados por el contratista, pierdan por extravío o robo la correspondencia o constancias de recepción, el contratista deberá comunicarlo por escrito y a detalle a través de Sistema de Gestión Documental – SGD y una llamada telefónica en la misma fecha y hora de producido el hecho al coordinador del área de mensajería en cada sede de SEDAPAR para tomar las acciones pertinentes de corresponder. Asimismo, en un plazo que no exceda un (01) día hábil posterior, el Contratista deberá adjuntar la denuncia policial (original o copia legalizada) donde figuren los números de los documentos robados o perdidos, precisando si se trata de cédulas de notificación, acuses de recibo, o documentos no entregados; así como el número de pedido de servicio al que pertenecían.

La denuncia debe realizarse en la comisaría de la jurisdicción donde se produjeron los hechos. Asimismo, en el caso de la constancia de recepción el Contratista deberá adjuntar un informe indicando el resultado de las visitas y la fotografía georeferenciada, de su archivo digital, consignando el Número de Pedido de Servicio, nombre y/o Razón Social del destinatario y N° de documento el cual servirá como sustento del hecho.

En el caso de haberse detectado casos de soborno o extorsión, por o al, destinatario, para la recepción de un documento, el contratista deberá entregar copia de la denuncia penal ante el Ministerio Público o ante quien corresponda,

contra el (los) responsable (s) dentro de los cinco (05) días calendario siguientes de detectado el hecho.

Toda la correspondencia enviada tiene un cargo propio, sólo en el caso que hubiera algún sobre que no tenga cargo bastará una constancia indicando los datos señalados en el numeral 7.4 con acuse de recibo.

El servicio incluye rotulado, embalaje y empaquetado en cajas y sobres de ser el caso.

El envío será vía terrestre o aéreo (donde exista) a través del servicio más rápido y seguro que garantice el fiel cumplimiento de la normativa legal vigente.

El prestador del servicio se compromete a entregar un informe detallado del servicio prestado, adjuntando la copia de los cargos correspondientes los cuales deben ser legibles, no deberán tener tachas ni enmendaduras en archivo digital y físicamente de acuerdo al siguiente detalle:

El contratista deberá de mantener y entregar (devolver) según el punto 7.6 un registro de base de datos en Excel de las notificaciones realizadas y archivo en donde **se encuentre archivada digitalmente lo siguiente:**

La fotografía georeferenciada, las cédulas de notificación digitalizada (escaneada) en formato pdf con su respectivo aviso de visita de corresponder en formato pdf, estos deberán estar debidamente identificadas por número de documento (número de reclamo).

El contratista deberá de entregar (devolver) según el punto 7.6 el cargo de **devolución en físico con las notificaciones** realizadas debidamente ordenada de acuerdo al número de documentos en un archivo: el mismo que debe contener La fotografía georeferenciada impresa a full color, las cédulas de notificación originales con su respectivo aviso de visita de corresponder, estos deberán estar debidamente ordenados por número de documentos (número de reclamo). **La fotografía impresa y digital solo se presenta para las notificaciones del DEPARTAMENTO DE POST VENTA, para las demás oficinas será en digital.**

Los cargos y/o documentos de notificación ilegibles, con tachas y/o enmendaduras o fuera de fecha no serán reconocidos como válidos ni se tomarán en cuenta para el informe de conformidad, se revisará el cuadro de penalidad que incurra para aplicar.

Brindar acceso al sistema informativo web el cual deberá estar en permanente operativo para hacer seguimiento del estado de los envíos actualizados, permitiendo

como consultas mínimas:

- Estado de envíos por número de documentos (reclamos)
- Estado por envíos entregados.
- Estado por documentos devueltos.
- Reporte de envíos por fecha, diario, semanal y mensual.

Remitir la base de datos digital (Excel) de la información determinada en el ítem 7.6 al requerimiento de las distintas áreas de la empresa (información consignada en notificaciones).

## **7.2 Tipo de documentos a enviar**

- Cartas.
- Oficios.
- Resoluciones (notificaciones).
- Contratos.
- Convenios.
- Otros documentos.

### **7.3 Cobertura del servicio**

El servicio de notificaciones personales y mensajería comprende la distribución de correspondencia que se efectuará en la jurisdicción de la Región Arequipa y a nivel nacional.

### **7.4 Del procedimiento de notificación**

En todos los casos el notificador deberá cumplir la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por D.S. 004-2019-JUSD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento 066-2006-sunass-CD, los lineamientos Resolutivos del TRASS- 2020 contenido en la Resolución N° 001-2020-SUNASS/TRASS/LINEAMIENTOS y sus modificatorias muestras dure la vigencia del contrato (orden de servicio) según corresponda, en el que deberá consignar en el Control de Correspondencia y Cargo entre otros datos lo siguiente:

Fecha, en forma clara sin enmendaduras

Nombre y apellidos del administrado

Número de DNI del administrado

Características del inmueble (color, número de pisos, número medidor de SEAL, puerta y algún dato adicional).

En caso de ser notificado a persona diferente al recurrente, además de sus datos personales, el grado de parentesco, con el administrado.

Nombre, código, firma (no visto ni rubrica), número de DNI del mensajero, fecha y

hora

de Primera y segunda visita de ser el caso.

Otros datos según normativa

La notificación se efectuará en el domicilio en que se indica en el cargo del documento, de conformidad con el procedimiento estipulado por el artículo 21, numeral 21.3<sup>4</sup>, 21.4<sup>5</sup> y 21.5<sup>6</sup> del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por D.S. 004-2019-JUSD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento 066-2006-sunass-cd y los lineamientos Resolutivos del TRASS- 2020 contenido en la Resolución N° 001-2020-SUNASS/TRASS/LINEAMIENTOS según corresponda.

“tratándose de una notificación bajo puerta, si en la primera visita la Empresa contratista no puede realizar la notificación personal, por ausencia u oposición del usuario o el tercero relacionado, debe dejar aviso programando una segunda visita.

Dicho aviso debe contener información esencial suficiente que permita al usuario conocer la finalidad de la notificación, a fin de estar presente en esta segunda ocasión, la cual está comprendida por:

a) El nombre del destinatario, sea el titular de la conexión, el usuario o la parte accionante

b) El domicilio donde se deja el aviso de primera visita con fecha y hora de visita.

c) La descripción y breve reseña del documento a notificar.

d) Las causas que impidieron la notificación personal en la primera visita al usuario y por las cuales se programa una segunda visita.

e) La fecha y hora para la cual se programa una segunda visita para notificar al usuario.

f) Otros datos según normativa, Caso contrario, el Tribunal estará facultado a no considerar válida la notificación”

---

<sup>4</sup> 21.3 En el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado. En este caso la notificación dejará constancia de las características del lugar donde se ha notificado

<sup>5</sup> 21.4 La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, pero de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, podrá entenderse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el administrado.

<sup>6</sup> 21.5 En el caso de no encontrar al administrado u otra persona en el domicilio señalado en el procedimiento, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si tampoco pudiera entregar directamente la notificación en la nueva fecha, se dejará debajo de la puerta un acta conjuntamente con la notificación, copia de los cuales serán incorporados en el expediente.

Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se dejará la correspondencia por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejarse constancia en la cédula o cargo, consignado el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble signado como domicilio, que razonablemente permitan identificarlo y además el número de suministro eléctrico. En estos casos, el notificador deberá indicar su nombre y el número de su documento de identidad, firma ( no rubrica ) y sello y/o código de trabajador si lo tuviera.

La empresa contratista al momento de notificar a persona capaz distinta al destinatario, deberá solicitarle su identificación (DNI) y el grado de parentesco o relación con el notificado, de lo contrario procederá conforme al párrafo segundo del presente numeral, debiendo adjuntar al cargo, el aviso de la segunda visita.

La empresa contratista deberá consignar los datos en el cargo del documento a notificar, con letra clara y legible (imprenta), y con el sello que identifique al notificador y su DNI. En todos los documentos.

En ningún caso, la correspondencia oficial podrá ser entregada a menores de edad.

Los cargos de notificación y/o cedulas de notificación – avisos de visita con borrones, letra ilegible, así como dos o más caligrafías o varios colores de lapiceros, serán automáticamente invalidas.

### **7.5 De la cantidad de notificaciones**

Se proyecta para la atención de notificaciones generadas por las diferentes áreas de la Gerencia de Servicio al Cliente en el periodo de 45 días

UNIDAD ORGANICA	NOTIFICACIONES LOCALES AREQUIPA	NOTIFICACIONES REGIONALES AREQUIPA Y/O NACIONALES	TOTAL CANT
Gerencia de Servicio al Cliente	1410	75	1485
Dpto. Promoción y Ventas	746	91	838
Dpto. Post Venta	896	41	937
Dpto. De Comercialización	1659	25	1684
Oficina de Micro medición	6635	0	6635
<b>TOTAL</b>	<b>11347</b>	<b>232</b>	<b>11579</b>

\*Entiéndase Regional Arequipa como la notificación realizada en las distintas provincias que conforman la Región Arequipa: Islay, Camana, Caraveli, La Unión, Castilla, Condesuyos y Caylloma)

### **7.6 Plazo de entrega de notificaciones personales a los administrados)**

El servicio de notificaciones personales se realizará en un plazo máximo de dos (02) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de los materiales a enviar y/o documentos a notificar.

Tratándose de correspondencia fuera de la región, el plazo máximo de entrega será de cinco (03) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de los documentos a enviar.

La devolución de cargos y/o cedulas de notificación; será en un plazo máximo de 02 días hábiles siguientes de producido la notificación a los interesados tratándose de cedulas locales Arequipa.

SERVICIO	DÍAS HÁBILES				
	0	1	2	3	4
Correspondencia y notificaciones a nivel LOCAL	Recojo de documentos	Entrega al destinatario (administrado) en 02 días hábiles en Primera y Segunda visita.		Devolución de cargos físicos y digital según TDR, dentro de los 02 días hábiles siguientes a la entrega del documento (notificación al administrado).	

La devolución de cargos y/o cédulas de notificación a nivel regional Arequipa y nacional será en un plazo máximo a los 03 días hábiles siguientes a la entrega del documento y/o correspondencia.

SERVICIO	DÍAS HÁBILES						
	0	1	2	3	4	5	6
Correspondencia y notificaciones a nivel NACIONAL	Recojo de Correspondencia y notificaciones a	Entrega en el 03 días hábiles en Primera y/o Segunda visita y/o según tipo de documento que corresponda.			Devolución de cargos físicos y digital según TDR, dentro de los 03 días hábiles siguientes a la entrega del documento y/o correspondencia.		

### 7.7 Recojo, Frecuencia y Horario

El recojo de la correspondencia a ser distribuida, se efectuará en las instalaciones de la Gerencia de Servicio al Cliente, de lunes a viernes, según horario preestablecido:

Mañanas: de 07.10 a.m. a 07.45 a.m.  
de 11.45 a.m. a 12.10 p.m.  
Tardes: de 15.00 p.m. a 15.30 p.m.

En la oficina de Promoción y ventas:  
de 12.00 hasta las 15:30 pm

### 7.8 Reportes

La Empresa contratista, entregará al encargado de la Gerencia de Servicio al Cliente los cargos con los reportes debidamente llenados con letra legible (impresión) y sin enmendaduras acompañado de una relación con los datos del documento notificado y un archivo digital de la base de datos (archivo Excel) que lo entrega con los detalles de los documentos, según el punto 7.1 del punto de devolución de documentos y el punto 7.6

Para reporte diario

El prestador del servicio se compromete a entregar un reporte diario detallado del servicio prestado al tercer día hábil de entregado los documentos a notificar, adjuntando la copia de los cargos correspondientes los cuales deben ser legibles, no deberán tener tachas ni enmendaduras en archivo digital y físicamente de acuerdo al siguiente detalle:

Los reportes de la correspondencia entregada contarán con el sello y firma del funcionario responsable de la empresa de contratista o de quien haga sus veces.

El contratista deberá de mantener y entregar (devolver) según el punto 7.6 un registro de base de datos en Excel de las notificaciones realizadas y archivo en donde **se encuentre archivada digitalmente lo siguiente:**

La fotografía georeferenciada, las cédulas de notificación digitalizada (escaneada) en formato pdf con su respectivo aviso de visita de corresponder en formato pdf, estos deberán estar debidamente identificadas por número de documento (número de reclamo).

El contratista deberá de entregar (devolver) el cargo de **devolución en físico con las notificaciones** realizadas debidamente ordenada de acuerdo al número de documentos en un archivo: el mismo que debe contener las cédulas de notificación originales con su respectivo aviso de visita de corresponder, estos deberán estar debidamente ordenados por número de documentos (número de reclamo).

Para reporte mensual consolidado.

El prestador del servicio se compromete a entregar mensualmente un reporte detallado ( por tipo, número de documento y por especialidad de acuerdo a cada área) del servicio prestado al quinto día hábil de cada inicio de mes, adjuntando el escaneo de los cargos correspondientes los cuales deben ser legibles, no deberán tener tachas ni enmendaduras en archivo digital de acuerdo al siguiente detalle:

Los reportes de la correspondencia entregada contarán con el sello y firma del funcionario responsable de la empresa de contratista o de quien haga sus veces.

El contratista deberá de mantener y entregar (devolver) según el punto 7.6 un registro de base de datos en Excel de las notificaciones realizadas y archivo en donde **se encuentre archivada digitalmente lo siguiente:**

La fotografía georeferenciada, las cédulas de notificación digitalizada (escaneada) en formato pdf con su respectivo aviso de visita de corresponder en formato pdf, estos deberán estar debidamente identificadas por número de documento (número de reclamo).

#### **7.9 Devolución de documentos no entregados**

Para la devolución de documentos no entregados, la empresa contratista deberá de comunicar en tiempo real al responsable del área y/o oficina lo motivos por los cuales no entregaron los documentos, realizando un reporte indicando la incidencia, los detalles y adjuntando evidencia fotográfica, en el plazo máximo de 1 día hábil/no se acoge el nombramiento y capacitación al personal notificador a la que se refiere en el párrafo 02.

Para las notificaciones que no pueden ser entregadas por oposición del administrado, la empresa contratista deberá de comunicar al responsable del área y/o oficina dicha oposición en tiempo real para que la ENTIDAD realice los procedimientos respectivos, la contratista realizará un reporte indicando la incidencia, los detalles y adjuntando evidencia fotográfica, en el plazo máximo de 1 día hábil.

### **8. MODALIDAD DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS**

Precios unitarios

### **9. PLAZO DE EJECUCION**

El plazo de prestación del servicio será de 45 días calendario y/o hasta el día de la firma del contrato por Concurso Público Abreviado N° 17- 2025-SEDAPAR S.A, el mismo que se computará a partir del día siguiente de la firma de la orden de servicio

#### **10. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SERVICIOS)**

El lugar de prestación de los servicios será en las Oficinas ubicadas en el 1er. Piso de la Av. Virgen del Pilar 1701- Arequipa, Departamento de Planta de medidores

#### **11. SISTEMA DE ENTREGA PARA BIENES Y SERVICIOS**

No aplica

#### **12. FORMA DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista. A la presentación de los reportes y conformidad del encargado y/o responsable del control, designado por la Entidad, mes post mes.

La entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos mensuales (por mes vencido) de acuerdo con el volumen de notificaciones, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en los términos de referencia.

El pago se realizará por el servicio de notificaciones personales cuyos acuses no tengan observaciones y hayan sido devueltos.

El contratista recibirá como pago por sus servicios el producto resultante de multiplicar el número de documentos repartidos por el valor unitario de los mismos, de acuerdo con la estructura tarifaria presentada en su propuesta económica y/o el peso de la correspondencia enviada por el valor unitario de la correspondencia según la estructura tarifaria presentada en su propuesta económica.

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

- Presentación de Entregables (de acuerdo con el numeral 7.3.1 del párrafo de devolución de documento de los términos de referencia) y el punto 7.10.
- Informe del área competente según tipo y responsable del documento a Notificar emitiendo su conformidad a la prestación efectuada.
- Comprobante de pago, indicando el periodo de consumo y el detalle del servicio prestado.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes de SEDAPAR en archivo digital (información completa debidamente identificada) según cuadro-formato en Excel que será proporcionado y físico.

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.

#### **13. CONFORMIDAD**

La conformidad será emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente previo informe del área usuaria, oficina o Departamento.

Para la solicitud de conformidad del servicio el contratista deberá adjuntar y presentar además de toda la documentación que exige los términos del contrato (orden de servicio), Un Reporte Conciliado de La base de datos Excel según los detalles del TDR del servicio prestado, archivo digital de las fotografías georeferenciadas, expediente con los detalles de la notificación realizada por áreas y/o oficinas atendidas, que deberá ser adjuntado junto a su factura.

Los reportes de la correspondencia entregada contarán con el sello y firma del funcionario responsable de la empresa de contratista o de quien haga sus veces.

El contratista deberá de mantener y entregar (devolver) un registro de base de datos en Excel de las notificaciones realizadas y archivo en donde se encuentre archivada digitalmente lo siguiente:

La fotografía georeferenciada, las cédulas de notificación digitalizada (escaneada) en formato pdf con su respectivo aviso de visita de corresponder en formato pdf, estos deberán estar debidamente identificadas por número de documento (número de reclamo).

La empresa contratista solicitará la conformidad del servicio mensualmente (por mes vencido) de acuerdo al volumen de notificaciones, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en los términos de referencia.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días (para bienes y servicios) o veinte días (para consultorías en general) contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, 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.

#### **14. GARANTÍA COMERCIAL (SOLO EN EL CASO DE BIENES)**

No aplica

#### **15. 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.

#### **16. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA**

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la ENTIDAD.

#### **17. PENALIDADES**

##### **17.1 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.

## 17.2 OTRAS PENALIDADES

Las otras penalidades deben ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación, y no afectar el equilibrio económico financiero del contrato, conforme al principio de valor por dinero:

OTRAS PENALIDADES			
N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	Letra no legible, sello ilegible, datos ilegibles en los documentos de notificación y/o esqueta de segunda	Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado.	Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro

	<p>visita: Cuando se advierte la letra ilegible en la cedula, letra ilegible en aviso de segunda visita, sello ilegible de los datos obligatorios de la notificación, etc.</p>	<p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes notificaciones a realizar.</p>	<p>colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>
2	<p>Documentos de notificación y cédulas con enmendadura, corregido y/o borrado</p>	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento (notificación) observado.</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes notificaciones a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por el responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>
3	<p>En Documentos de notificación No consigna datos del administrado a Notificar, No consigna hecho, fecha, hora de notificación u otros en campos obligatorios según tipo de notificación (cedula de notificación y/o aviso de segunda vista)</p>	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado.</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes notificaciones a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>

5	En Documentos de notificación No consigna características del inmueble ( nro de seal) según norma.	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado.</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes notificaciones a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>
6	En Documentos de notificación No consigna motivo de segunda visita	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes notificaciones a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>
7	En Documentos de notificación No consigna y/o indica nombre, número de DNI, grado de parentesco o relación con el notificado y/o firma	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes notificaciones a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>

8	<p>En Documentos de notificación No consigna datos completos del notificador según tdr ( sello con firma ( NO RUBRICA), nombre, dni, Código LEGIBLE) y/o consiga datos con error</p>	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes notificaciones a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>
9	<p>Si la Empresa contratista extravía, Pierde, sufre robo, invalida o deteriora algún documento y/o correspondencia (Cartas, Oficios, Resoluciones (notificaciones), Contratos, Convenios, Otros documentos, ) recibido para su distribución y/o entrega.</p>	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes notificaciones a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>
10	<p>Si la Empresa contratista notifica fuera de horario laboral establecido y/o día inhábil.</p>	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes notificaciones a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>

11	Si la Empresa contratista realiza la notificación a menores de edad.	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes notificaciones a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>
12	Por cada día de atraso en la presentación del reporte mensual de cierre de mes dentro del plazo estipulado en el punto 7.10.	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes entrega de informe de cierre de mes a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>
13	Por cada día de atraso en la presentación del reporte diario dentro del plazo estipulado en el punto 7.10 y 7.8.	<p>Se aplicará la penalidad de 0.2 % de UIT por cada documento ( notificación) observado</p> <p>Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes entrega de informe de cierre de mes a realizar.</p>	<p>Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.</p> <p>Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.</p> <p>El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.</p> <p>El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.</p>

14	Si la Empresa contratista realiza la notificación y no entrega el registro fotográfico georeferenciado adjuntando a la cedula de notificación en cualquier supuesto, caso y/o etapa ( físico y/o digital)	Se aplicará la penalidad de 0.05 % de UIT por cada documento (notificación) observado  Asimismo, esta penalidad no exime a que el contratista tenga que corregir las observaciones para los siguientes entrega de informe de cierre de mes a realizar.	Inicia con informe mensual de la penalidad identificada del área usuaria producto de la revisión y control por responsable designado por cada área usuaria; u otro colaborador encargado del proceso de control y supervisión del servicio.  Este incumplimiento del CONTRATISTA de sus obligaciones y/o responsabilidades descritas en las bases será comunicada por el Dpto. de Logística mediante oficio, se adjuntará el sustento correspondiente.  El CONTRATISTA tendrá un período de dos (02) días hábiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por el área usuaria, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.  Cabe señalar que vencido el plazo otorgado y no habiendo EL CONTRATISTA hecho uso de su derecho a presentar sus descargos, se continuara con la aplicación y descuento de la penalidad correspondiente.  El descuento de las penalidades aplicadas por el incumplimiento de sus obligaciones y/o compromisos contractuales se aplicará en las valorizaciones mensuales presentadas por EL CONTRATISTA y/o de la devolución de fondo de garantía.
----	---	--	---

UIT: Unidad Impositiva Tributaria, vigente al momento de cometida la falta o infracción.

Nota: aplicable de acuerdo a tipo de notificación y/o mensajería.

## 18. ADELANTOS

No aplica

## 19. GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO PARA BIENES Y SERVICIOS

No aplica

## 20. 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>7</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.

<sup>7</sup> Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de conducta 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>8</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>9</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>10</sup>.

## **21. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

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

## **22. 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

## **23. GESTIÓN DE RIESGOS**

El riesgo de no contar con el servicio de correspondencia:

- Podría no recibir o no responder a tiempo comunicaciones oficiales de entidades como la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) o la Autoridad Nacional del Agua (ANA).
- Pueden vencer plazos legales para responder oficios, notificaciones o requerimientos.
- Esto puede derivar en multas, sanciones o procesos administrativos

---

<sup>8</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>9</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

<sup>10</sup> Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.