

TERMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADO PARA INTEGRAR AL SISTEMA DE TRAZABILIDAD USADO POR EL DEPARTAMENTO DE PROYECTOS ESPECIALES

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de consultoría especializado para integrar al Sistema de Trazabilidad usado por el Departamento de Proyectos Especiales, los procesos de servicios colaterales de terceros que atiente este Departamento.

2. FINALIDAD PÚBLICA.

Garantizar la gestión eficiente, accesibilidad, integridad y celeridad en el trabajo de servicios colaterales de SEDAPAR, mediante la implementación de un sistema integral para la trazabilidad de la gestión de servicios colaterales para contribuir a la mejora de los procesos administrativos, transparencia, control documental, seguimiento de los expedientes y continuidad operativa de la entidad

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN.

Objetivo general

- Contratar un servicio especializado para integrar al Sistema de Trazabilidad usado por el Dpto. de Proyectos Especiales para los siguientes procesos:
 - a. Proceso de Revisión y Aprobación de Proyectos Sanitarios en Edificaciones, Piletas Públicas, Habilitación Urbana y Ampliaciones de Red.
 - b. Emisión de los Certificados de Factibilidad para Conexiones Domiciliarias.
 - c. Solicitud de Ampliación de Límites de factibilidad.
 - d. Supervisión de Obras de Ampliaciones de Red y Habilitaciones Urbanas.
- Garantizar la trazabilidad desde la solicitud del usuario hasta la emisión del informe final, controlando tiempos de atención y calidad en la entrega de servicio.
- Integrar los registros con las futuras solicitudes para nuevas Conexiones Domiciliarias con el fin de asegurar un control de todos los procesos del Dpto. de Proyectos Especiales.
- Asegurar el registro de cada etapa del proceso, control de tiempos, plazos de atención y alertas oportunas para la comunicación con los clientes y los equipos internos que interactúan en los procesos.

4. ACTIVIDAD DEL POI

OEI.01 Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento; de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la región Arequipa.

AEI.01.01 Servicio de agua potable mejorado y de calidad en beneficio del usuario.

5. TERMINOS DE REFERENCIA

5.1 Alcance del servicio

El servicio comprende las siguientes actividades:

- a. Implementar los procesos en la plataforma tecnológica integrada de trazabilidad para centralizar el seguimiento integral del proceso, desde la solicitud hasta la resolución del servicio.
 - Recepción y registro de solicitudes.
 - Flujo de aprobación, revisión e inspección de proyectos de solicitudes externas.
 - Seguimiento en tiempo real de las etapas del proceso.

- Paneles de control y reportes en línea.
- b. Realizar un mapeo integral del proceso actual y diagnosticar las brechas frente a la normativa vigente (incluyendo aspectos técnicos, administrativos y tecnológicos).
- c. Diseñar un nuevo modelo de procesos que contemple flujos de trabajo optimizados con indicadores clave de desempeño (KPIs) sobre tiempos, estado de solicitudes y cumplimiento normativo.
- d. Desarrollar un plan de formación para garantizar que el personal adopte los nuevos procedimientos.
- e. Capacitación al personal operativo en el uso de la herramienta y los nuevos procesos.
- f. Capacitación para el personal designado por la entidad para:
 - Modificaciones básicas en el sistema de trazabilidad.
 - Activación y desactivación de licencias para del personal que intervienen en los procesos.
 - Generación de paneles o gráficos para el manejo estadístico de los datos.
- g. Diseñar una estrategia de comunicación externa que informe a los ciudadanos sobre los avances y beneficios del nuevo sistema.
 - Definir un plan de acción para realizar campañas informativas a través de medios digitales y físicos que ayuden a comunicar a los ciudadanos sobre los cambios en el proceso de atención y los servicios ofrecidos.
 - Establecer canales directos de comunicación entre SEDAPAR y los ciudadanos para informar el avance del trámite.

El postor deberá acreditar experiencia en servicios de implementación de procesos, digitalización documental y gestión de información ejecutados, implementación de inventarios digitales o soluciones de gestión documental, en empresas públicas.

- Soporte técnico funcional durante el periodo del servicio para resolver incidencias con el sistema de tramitación documentaria.
- Habilitar componentes o procesos automatizados para la carga de información y archivos en la plataforma como son expedientes para la revisión de proyectos, documentos técnicos para la supervisión de la obra, documentación para el otorgamiento de certificados de factibilidades y ampliación de los límites de factibilidad.

6. PRESTACIONES ACCESORIAS PAR BIENES O SERVICIOS

No aplica.

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

RECURSOS

- La implementación de este proceso se realizará de forma presencial en las instalaciones de SEDAPAR.
- Equipos informáticos propios.

PERSONAL

El postor debe acreditar profesionales técnicos con experiencia comprobada en:

- Experiencia en servicios de saneamiento, conocer los procesos de negocio en empresas públicas y tener conocimiento demostrado de procedimientos internos, estructura organizativa y flujos documentales.
- Habilidades avanzadas en Sistema de trazabilidad para la gestión de procesos para seguimiento y control del proyecto.

- Capacidad para coordinar con diferentes áreas internas de la entidad y proveedores externos sin interrumpir las operaciones diarias.
- Manejo de controles, métricas e indicadores de gestión en sistemas de información.

Además, debe considerar a un Jefe de Proyecto:

Experiencia mínima de 10 años liderando digitalización de servicios y servicios documentales y al menos 2 años con servicios en entidades públicas, incluyendo coordinación con áreas usuarias y administrativas.

CONTROL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

El postor deberá acreditar experiencia en proyectos que involucren:

- Conocimiento del flujo documental interno de entidades públicas.
- Interacción con sistemas de gestión documental utilizados por entidades públicas (Sistemas internos de registro, comercial y de trazabilidad).
- Coordinación con áreas usuarias y de informática para validación de información.

8. MODALIDAD DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS

El pago se hará de acuerdo la modalidad de **suma alzada**.

9. PLAZO DE ENTREGA

El plazo de ejecución del servicio será de noventa (60) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o emisión de la orden de servicio.

El plazo considera la ejecución integral de todos los procesos indicados en los objetivos asegurando las etapas de diseño de procesos, desarrollo, certificación, capacitación y monitoreo post puesta en marcha.

10. LUGAR DE ENTREGA (BIENES) O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SERVICIOS)

El postor deberá contar con **operación permanente en la ciudad de Arequipa**, a fin de garantizar atención inmediata, coordinación presencial y respuesta ante contingencias operativas durante la ejecución del servicio.

El servicio será desarrollado en las instalaciones del proveedor en paralelo con el trabajo que se hará en las instalaciones de la empresa contratante.

Las reuniones de trabajo, certificación con los usuarios y capacitación se realizarán en coordinación con las áreas involucradas en las instalaciones de la empresa contratante.

11. SISTEMA DE ENTREGA PARA BIENES Y SERVICIOS

No aplica

12. FORMA DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS

El pago se hará al 100% a la entrega y aceptación del proceso digitalizado en la plataforma del sistema de trazabilidad de la gestión de procesos.

13. CONFORMIDAD

La conformidad será emitida por el Departamento de Proyectos Especiales en un plazo de 7 días contados desde el día siguiente de recibido el entregable.

14. CLAUSULA MEDIO AMBIENTAL

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

15. GARANTÍA COMERCIAL

No aplica

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 asume plena responsabilidad por la correcta, oportuna y confidencial ejecución del servicio objeto de la presente contratación, en concordancia con los Términos de Referencia, la normativa vigente aplicable y las disposiciones emitidas por la Entidad.

17.1. Custodia, confidencialidad y seguridad de la información

El Contratista será responsable de mantener confidencialidad integridad y disponibilidad de la información proporcionada por la Entidad.

Para ello, deberá:

- Firmar y hacer firmar a su personal acuerdos de confidencialidad (NDA).
- Restringir el acceso a la información únicamente al personal autorizado para el proyecto.
- No reproducir, divulgar, transferir ni utilizar la información para fines distintos al objeto del contrato.

Toda la información procesada tendrá carácter **estrictamente confidencial** y será considerada propiedad exclusiva de la Entidad.

17.2. Responsabilidad sobre el personal y medios utilizados

El Contratista será el **único responsable** de su personal asignado al servicio, así como de los equipos, infraestructura tecnológica, licencias, software, conectividad, insumos y materiales necesarios para la ejecución del servicio, sin que exista vínculo laboral alguno con la Entidad.

Asimismo, será responsable de:

- El cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo aplicables.
- Cualquier daño, pérdida o afectación ocasionada por acción u omisión de su personal durante la ejecución del servicio.
- La continuidad operativa del servicio ante ausencias, rotación o contingencias del personal asignado.

17.3. Integración y carga de información en sistemas de la Entidad Contratante

En caso la Entidad autorice la carga de información mediante **mecanismos de integración tecnológica (APIs u otros servicios web)** del sistema SISCO, el Contratista asumirá la responsabilidad de:

- Cumplir estrictamente con los lineamientos técnicos, protocolos de seguridad y estándares definidos por la Entidad.
- Utilizar credenciales, accesos y tokens proporcionados exclusivamente para el proyecto.
- Garantizar la correcta trazabilidad, integridad y correspondencia entre los documentos digitalizados y los expedientes registrados en SISCO.
- No alterar, eliminar ni modificar información existente en el sistema, salvo autorización expresa de la Entidad.

El Contratista será responsable por cualquier incidente atribuible a una implementación incorrecta de los mecanismos de integración.

17.4. Responsabilidad por errores, omisiones y reprocesos

El Contratista se compromete a corregir, sin costo adicional para la Entidad, cualquier error, omisión, inconsistencia o deficiencia detectada en:

- La integración de los procesos
- La actualización de registros vigentes en la plataforma.
- La carga de datos en sistemas de la entidad
- Los metadatos asociados a cada expediente

Dichas correcciones deberán realizarse dentro de los plazos establecidos por la Entidad y sin afectar el cronograma general del servicio.

17.5. Exoneración de responsabilidad de la Entidad

La Entidad no asumirá responsabilidad alguna por los riesgos, incidentes, costos o contingencias derivadas de la ejecución del servicio en las instalaciones del Contratista, ni por el uso de infraestructura, personal o herramientas propias del Contratista.

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.

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.

18.2 OTRAS PENALIDADES

No aplica

19. ADELANTOS

No aplica

20. GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO PARA BIENES Y SERVICIOS

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 contratación¹ 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,

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

asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato². Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴.

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

Para servicios: Conforme al artículo 128 del Reglamento en caso NO se realice este servicio puede ocasionar reclamos a SUNASS por parte de los nuevos usuarios por la demora en la atención.

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

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

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.