

**EPS MARAÑON S.A.**

EPS MARAÑON SA - BELLAVIS  
ANÍBAL ORDOÑEZ CHULLUNCUY  
DESKTOP-ILUFNF9 # GERENCIA COMERCIAL

PERIODO  
Enero DEL 2026

**NOTA DE PEDIDO 2620015**  
Gasto Operativo

F. PROCESO 31/01/2026  
PAGINA 1 de 1

UNIDAD ORGANICA 4401 GERENCIA COMERCIAL-JEFATURA  
FECHA DE EMISION 31/01/2026  
PRIORIDAD Normal  
REMITIR A  
COMENTARIO  
CONTRATACION DE SERVICIOS DE UN (1) ESPECIALISTA EN ATENCION AL CLIENTE PARA LA OFICINA ZONAL DE BELLAVISTA - EPS MARAÑON S.A.  
ACTIVIDAD . . .  
INVERSION  
CUENTA  
REFER. SIN AGRUPADORA

ITEM	CODIGO	DENOMINACION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	VALOR	ACTIVI	CUENTA	COSTO-ABC
001	S15.040.0129	CONTRATACIÓN DE ESPECIALISTA	UN	1.00	0.00	0.00	2201	632911101	90241101-GDI-P-303.
<b>TOTAL GENERAL ==&gt;</b>								0.00	



Emitido por:

E.P.S. MARAÑON S.A.  
Ing. Anibal Osver Ordoñez Chulluncuy  
GERENTE COMERCIAL

Aprobado por:

Aprobado Por

SELLO Y FIRMA

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE UN (1) ESPECIALISTA EN ATENCION AL CLIENTE PARA LA OFICINA ZONAL DE BELLAVISTA – EPS MARAÑÓN S.A.**

### **I. TÉRMINOS DE REFERENCIA.**

#### **1. Descripción general del requerimiento**

Contratación servicio especialista en Atención al Cliente de reclamos comerciales u operacionales, para la Oficina Zonal de Bellavista de la EPS MARAÑÓN S.A.

#### **2. Finalidad pública de la contratación**

Permitir el cumplimiento en la ejecución de las actividades, objetivos y metas de La Oficina Zonal de Bellavista EPS MARAÑÓN S.A.

#### **3. Antecedentes**

La EPS Marañón S.A. ha identificado la necesidad de contratar dicho servicio para una buena gestión en la atención de reclamos a usuarios de la Oficina Zonal de Bellavista como parte de su compromiso por mejorar la eficacia y eficiencia, reduciendo el tiempo de espera en la atención y la calidad de los servicios que brinda a los usuarios. Esta iniciativa responde a la normativa vigente y a las demandas de la comunidad para una buena atención y fluidez en la atención de los reclamos comerciales u operacionales de manera oportuna de las actividades diarias en la localidad de Bellavista.

#### **4. Objetivos de la contratación**

##### **4.1. Objetivo General:**

El presente tiene como objeto la contratación de una **persona jurídica**, para servicio especialista en atención al cliente reclamos comerciales u operacionales para la Oficina Zonal de Bellavista de la EPS MARAÑÓN S.A.

#### **5. Características y condiciones del servicio a contratar**

##### **5.1. Descripción del servicio a contratar**

Contratación de un (01) servicio especialista de atención al Cliente para la Oficina de la Zonal de Bellavista de la EPS MARAÑÓN S.A.

##### **5.2. Actividades**

- Implementación de medidas correctivas sobre los procedimientos de las actividades comerciales en general de acuerdo al Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD y Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD
- Recepcionar y tramitar los reclamos y requerimientos presentados por los usuarios ante la EPS.
- Requerir y gestionar la información probatoria de los reclamos, conforme a la normativa vigente.
- Hacer seguimiento a las áreas competentes para la atención oportuna de los reclamos.
- Brindar información al usuario sobre el estado de sus reclamos o solicitudes.
- Informar y gestionar solicitudes relacionadas a facilidades de pago y refinanciamiento, según normativa vigente.
- Elaborar reportes mensuales de reclamos comerciales y operacionales.



- Ordenar y archivar la documentación de reclamos.
- Participar en reuniones de conciliación brindando soporte administrativo.
- Gestionar la emisión de notas de abono conforme a validación del área competente y/o autorización del jefe Zonal
- Tramitar y hacer seguimiento a procedimientos de reclamos en primera instancia y y/o apelación y/o reconsideración y/o resolución de segunda instancia
- Recepcionar, registrar y dar seguimiento a solicitudes comerciales (conexiones nuevas y/o cambio de categoría y/o unidades de uso y/o razón social y/o medidor y/o otras solicitudes) de acuerdo a las directivas y/o procedimientos normativos vigentes.
- Otras tareas o actividades que complementen a la prestación del servicio o actividades a desarrollar en el marco del mismo.

### 5.3. Procedimiento

#### Atención al Cliente de la Oficina Zonal de Bellavista

- El contratista deberá ingresar al sistema comercial E-SIINCO WEB y recepcionar los reclamos comerciales u operacionales de los usuarios(as). Asimismo, deberá realizar seguimiento del procedimiento de los reclamos e informar a los usuarios de la EPS. MARAÑÓN S.A. según la normativa vigente sobre el estado situacional de los mismos.

#### Bellavista:

- ✓ Implementación de medidas correctivas sobre los procedimientos de las actividades comerciales en general de acuerdo al Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD y Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD
- Recepcionar, registrar y dar seguimiento a solicitudes comerciales (conexiones nuevas y/o cambio de categoría y/o unidades de uso y/o razón social y/o medidor y/o otras solicitudes) de acuerdo a las directivas y/o procedimientos normativos vigentes.

### 5.4. Plan de trabajo

No aplica

### 5.5. Requisitos según leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas.

- Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- Decreto Supremo N°009-2025-EF, que aprueba el reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

### 5.6. Impacto ambiental

No aplica

### 5.7. Seguros

No aplica



**5.8. Prestaciones accesorias a la prestación principal**

**5.8.1. Mantenimiento preventivo**

No aplica

**5.8.2. Soporte técnico**

No aplica

**5.8.3. Capacitación y/o entrenamiento**

No aplica

**5.9. Lugar y Plazo de Prestación del Servicio**

**5.9.1. Lugar**

El proveedor deberá prestar sus servicios, preferentemente en las instalaciones de la EPS Marañón, en la calle San Martín N°888, en el Distrito de Bellavista, Provincia de Jaén, Departamento de Cajamarca; así como presentar información y/o documentación en mesa partes de la entidad de lunes a viernes en el horario de 08:00 am – 13:00pm y 14:00 a 17:00pm.

**5.9.2. Plazo**

El plazo de ejecución será de tres (03) meses, contados a partir de la notificación de la orden de servicio.

**5.10. Resultados esperados**

El servicio contratado deberá generar y entregar los siguientes entregables:

ENTREGABLE Y PLAZO	CONTENIDO
Entregable mensual de la ejecución del servicio los cuales serán presentados dentro de los 30 días calendarios de cada mes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen de la recepción y tramitar todo reclamos presentados por los usuarios ante la EPS</li> <li>• Resumen de las actividades ejecutadas en el mes</li> <li>• Resumen estadísticas e incidencias de ejecución de las actividades</li> <li>• Resumen de la atención de solicitudes de conexiones nuevas y/o cambio de categoría y/o unidades de uso y/o razón social y/o medidor y/o otras solicitudes</li> <li>• Informe consolidado de dificultades y recomendaciones para mejorar la atención al usuario.</li> <li>• Asistencia Técnica sobre procedimientos de atención de reclamos.</li> <li>• Comprobante de pago (Factura)</li> </ul>

**6. Requisitos y recursos del proveedor**

**6.1. Requisitos del proveedor:**

- Contar con RUC, estado activo y habido.
- Contar con inscripción vigente en el capítulo bienes del Registro Nacional de Proveedores (RNP), asociado al RUC.
- No tener impedimento para contratar con el Estado, de acuerdo a lo señalado en el numeral 30.1 del artículo 30 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



- No tener inhabilitación vigente para prestar servicios al Estado al amparo de lo dispuesto por el artículo 242 de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General en los casos de: Inhabilitación vigente para prestar servicios al Estado, conforme al Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles - RNSSC, inhabilitación administrativa ni judicial vigente con el Estado, Impedimento para ser postor o contratista, expresamente previstos por las disposiciones legales y reglamentarias sobre la materia, e Inhabilitación o sanción del colegio profesional, de ser el caso.

## **6.2. Recursos a ser previstos por el proveedor**

### **6.2.1.1. Equipamiento**

El proveedor deberá contar con una laptop operativa, celular, indumentaria y demás materiales necesarios para la adecuada ejecución del servicio sin generar costos adicionales a la Entidad.

### **6.2.1.2. Infraestructura estratégica**

No aplica

### **6.2.1.3. Personal**

#### **A. Personal clave**

El proveedor deberá cumplir con el siguiente perfil mínimo:

<b>REQUISITOS</b>	<b>DETALLE</b>
Formación Académica	Egresado y/o Bachiller en Derecho y/o administración y/o contabilidad y/o y/o ingeniería y/o carreras afines. (Se acreditará con copia simple del título y/o grado académico extensivo por su universidad).
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia general mínima de uno (01) año en el sector público y/o privado.</li> <li>▪ Experiencia específica mínima de cuatro (04) meses en atención al cliente y/o funciones similares.</li> </ul>
Habilidades o Competencias	Trabajo en equipo, respeto, responsabilidad, ética, transparencia, honestidad, dinamismo, proactivo, capacidad de planificación y organización, adaptabilidad en el desempeño de sus funciones.
Conocimientos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajo en equipo y cooperación a nivel deseado.</li> <li>▪ Ética y valores: solidaridad y honradez.</li> </ul>



## **7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación**

### **7.1. Otras obligaciones**

#### **7.1.1. Otras obligaciones del contratista**

No aplica

#### **7.1.2. Recursos y facilidades a ser provistos por la entidad**

No aplica

#### **7.1.3. Otras obligaciones de la entidad**

No aplica

## 7.2. Adelantos

No aplica

## 7.3. Subcontratación

No aplica

## 7.4. Confidencialidad

EL CONTRATISTA y su personal queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información fruto de la contratación, implementación o cualquier otro aspecto relacionado con la EPS Marañón S.A., no pudiendo difundir, aplicar, ni comunicar a terceros información que haya tenido acceso durante la contratación del mismo, no pudiendo copiar o utilizar esta información con un fin distinto al objeto, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación se mantendrá incluso después del otorgamiento de la conformidad de los bienes contratados.

## 7.5. Propiedad intelectual

No aplica

## 7.6. Medidas de control durante la ejecución contractual

No aplica

## 7.7. Conformidad de la prestación

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por la Oficina de Zonal de Bellavista con el visto bueno de la Gerencial General y/o Gerencia Comercial de la EPS MARAÑÓN SA, en el plazo máximo de 7 días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, LA ENTIDAD CONTRATANTE las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar de 48 horas. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD CONTRATANTE puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD CONTRATANTE no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

## 7.8. Forma de pago

LA ENTIDAD CONTRATANTE se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en forma de pagos a cuenta (mensual) luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por



Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de recibido el bien, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor.

LA ENTIDAD CONTRATANTE debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del servidor competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE, salvo que se deba acaso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

#### 7.9. Fórmula de reajuste

No aplica

#### 7.10. Penalidades aplicables

##### Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD CONTRATANTE le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde:

**F = 0.40**

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. 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, conforme el numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

#### 7.11. Obligación 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>.

#### 7.12. Responsabilidad por 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 144 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de **NO MENOR DE UN (1) AÑO** contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD CONTRATANTE.

<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.