

EPS MARAÑON S.A.

EPS MARAÑON S.A. - JAEN
FERLA QUISPE ESTELA
CAT MED_FACT + Personal

F. PROCESO 08/05/2026

PAGINA 1 de 1

PERIODO
Mayo DEL 2026

NOTA DE PEDIDO 2610427

Gasto Operativo

UNIDAD ORGANICA 5506 RECAUDACION

ACTIVIDAD

FECHA DE EMISION 08/05/2026

INVERSION

PRIORIDAD Normal

CUENTA

REMITIR A

REFER. SIN AGRUPADORA

COMENTARIO

REQUERIMIENTO PARA EL SERVICIO DE REDUCCION DE LA CARTERA MOROSA CON DEUDA MAYORES A 06 MESES DE ANTIGUEDAD Y CONEXIONES INACTIVAS EN EL AMBITO DE LA EPS MARAÑON S.A, POR EL PERIODO DE 90 DIAS

ITEM	CODIGO	DENOMINACION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	VALOR	ACTIVI	CUENTA	COSTO-ABC
001	516.086.0004	SERV. DE REDUCCION DE CARTERA MOROSA	UN	1.00	0.00	0.00	0604	632911156	90141104-GCO-P...
TOTAL GENERAL ==>						0.00			



Emitido por:

EPS MARAÑON S.A.
Ing. Anibal Oiver Ordóñez Chufincoy
GERENTE COMERCIAL

Aprobado por:

Aprobado Por

TERMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE REDUCCION DE CARTERA MOROSA CON DEUDA MAYOR A 6 MESES DE ANTIGUEDAD Y CONEXIONES INACTIVAS EN EL AMBITO DE LA EPS MARAÑÓN S.A.

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de actividades comerciales para la reducción de cartera morosa con deuda mayor a 6 meses de antigüedad y conexiones inactivas en el ámbito de la **EPS MARAÑÓN S.A.**

2. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACION

Reducir el nivel de cartera morosa y conexiones inactivas, es de suma importancia planificar y realizar medidas correctivas para aquellos clientes que se mantienen en esta situación, a fin de garantizar una mejor cobranza desde las medidas coercitivas, ofreciendo alternativas que permitan regularizar deudas, brindando facilidades de pago con atención personalizada (según los casos que se presenten).

Parte de las causas que generan la condición de inactivos, corresponde a que parte de la población tiene una percepción negativa de la gestión empresarial de la EPS MARAÑÓN S.A., aunado a ello la baja o inexistente cultura de pago, lo cual se traduce en el mal proceder de algunos usuarios que hacen uso irregular y uso clandestino del servicio, que, por ser muy vulnerable, es cortado en varias oportunidades por la EPS, sin embargo, con esto no se logra regularizar dicha condición, incurriendo a su vez en mayores gastos debido a que estos cortes se realizan reiteradamente; en razón de ello.

3. ANTECEDENTES

Que, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Jaén (en adelante, la EPS MARAÑÓN S.A.), es creada por ley como empresa pública de derecho privado, de conformidad con el artículo 60° de la Constitución Política del Perú, bajo la forma societaria de sociedad anónima, constituyendo una empresa pública de accionariado municipal, regulada por el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, el TUO de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA, y texto único ordenado del reglamento de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento resolución de CONSEJO DIRECTIVO N° 058-2023-SUNASS-CD; e incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento (OTASS) a través de Sesión N° 013-2018, de fecha 19 de setiembre del 2018, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Resolución Ministerial N° 375-2018-VIVIENDA.

Mediante la Vigésimo Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N°1280, incorporada con el Decreto Legislativo N°1357, se establece que "ante la terminación de contratos de Asociación Pública Privada, el OTASS directa o indirectamente, a través de otro prestador, asume la prestación total de los servicios de saneamiento de manera provisional hasta que los responsables de la prestación otorguen la explotación a otro prestador de servicios de saneamiento".

La Gerencia Comercial es la responsable de planificar, ejecutar y controlar el desarrollo de las actividades Comerciales, Reducción de la cartera morosa, conexiones inactivas y gestiones para quiebre de deuda, del servicio de agua potable y alcantarillado de todos los usuarios en el ámbito del Distrito de Jaén, Bellavista y San Ignacio de la Provincia de Jaén y San Ignacio, departamento de Cajamarca.

La Gerencia Comercial no cuenta con personal suficiente para desarrollar las actividades descritas en el párrafo anterior, motivo por el cual es necesario contratar los servicios de una empresa que cuente con el personal técnico operativo con experiencia.

Este servicio de reducción de cartera morosa con deuda mayor a 6 meses de antigüedad y conexiones inactivas en el ámbito de la **EPS MARAÑÓN S.A.**, así como la activación de códigos para emisión de facturación, permite conceptualizar las causas y tiene como objetivo principal exponer estrategias útiles para reducir la cartera morosa y conexiones inactivas, en específico disminuir la cantidad de usuarios **INACTIVOS** en situación cortados, que coadyuvara a mejorar los indicadores de recaudación, micro medición, morosidad, ANF y facturación; toda vez que la mayoría de los usuarios registrados en nuestra cartera morosa vienen haciendo uso del servicio en forma arbitraria, que se refleja en el alto índice del Volumen de Agua No Facturada (ANF) y la sostenibilidad económica de la entidad, siendo ésta al mes de **Abril 2026**, en la EPS MARAÑÓN S.A. se tiene un total de **2,739** conexiones que se encuentran inactivas (**información al 30 de abril del 2026**); el cual representa el **9.06%** del total de conexiones a nivel de la EPS MARAÑÓN S.A. (**30,220** catastro total de conexiones) y un total de **342** conexiones que se encuentran activas con deuda mayor a 06 meses (**información al 30 de abril del 2026**); teniendo un total de **2,188** conexiones que se encuentran activas y cortadas con y sin deuda mayor a 06 meses por el importe de **S/. 564,587.54** soles meses (**información al 30 de abril del 2026**).

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 Objetivo general

- Iniciar las actividades de saneamiento de la cartera morosa.
- Incrementar la facturación a partir de la reducción del número de conexiones inactivas, generando mayores ingresos operativos en la ENTIDAD.
- Contribuir a la reducción del Agua No Facturada – ANF, mediante el incremento de la facturación a los que viene haciendo uso clandestino del servicio.
- Evitar el uso irregular del servicio.

4.2 Objetivos específicos

- Innovar las acciones de cobranza morosa a través del uso de tecnología y acciones persuasivas para el pago de las deudas y activación del servicio.
- Efectuar el recupero de consumos no facturados por uso no autorizado del servicio (2 a 12 meses según normativa), cuyo estado de conexión cortada está sin facturar.
- Depurar la cartera morosa, verificando las cuentas incobrables y aperturando expedientes para anular o castigar deudas.
- Recuperar el 35% (S/. 197,605.64) de la cartera morosa evaluado a abril 2026

USUARIOS CON DEUDA MAYOR A 6 MESES

DESCRIPCION	ACTIVO	CORTADO	TOTAL
JAEN	264	1,412	1,676
BELLAVISTA	13	61	74
SAN IGNACIO	65	373	438
TOTAL	342	1,846	2,188

MONTO DE DEUDA DE USUARIOS CON DEUDA MAYOR A 6 MESES

DESCRIPCION	ACTIVO	CORTADO	TOTAL
JAEN	111,786.40	415,410.86	527,197.26
BELLAVISTA	2,410.70	2,867.90	5,278.60
SAN IGNACIO	3,642.50	28,469.18	32,111.68
TOTAL	117,839.60	446,747.94	564,587.54

información al 30 de abril del 2026



5. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

5.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES REQUERIDAS	UNIDAD DE MEDIDA	META (CANTIDAD)
1	<u>Verificación del estado de la conexión</u> Servicio de verificación del estado de las conexiones de agua potable del padrón de usuarios activos e inactivos de la ENTIDAD, identificando conexiones en uso irregular por hurtos y/o rehabilitaciones de los usuarios.	Servicio	2,188
2	<u>Entrega de notificaciones a usuarios inactivos con deuda</u> Servicio de notificación a usuarios con conexiones agua potable cortadas, a solicitud y solares.	Servicio	1,846
3	<u>Entrega de notificaciones a usuarios activos con deuda</u> Servicio de notificación a usuarios con conexiones agua potable con servicio activo	Servicio	342
4	<u>Acciones persuasivas de cobranza a domicilio, primera visita</u> Servicio de visita del gestor de cobranza al domicilio de los usuarios activos e inactivo, para realizar acciones persuasivas.	Servicio	2,188
5	<u>Regularización de deuda, última visita usuarios activos</u> Servicio de regularización de la deuda del usuario, se puede otorgar facilidades de pago (fraccionamiento).	Servicio	50
6	<u>Regularización de deuda, última visita usuarios inactivos</u> Servicio de regularización de la deuda del usuario, se puede otorgar facilidades de pago (fraccionamiento), no requieren activación del servicio.	Servicio	1,420
7	<u>Activación de facturación última visita a usuarios inactivos</u> Servicio de Verificación última visita para Activación de Facturación para Ejecutar Compromiso de Pago/Confirmación	Servicio	710
8	<u>Armar expediente del usuario para anulación</u> Identificar para anulación de deuda, usuarios no ubicados y códigos duplicados en el sistema, etc.	Servicio	111
9	<u>Armar expediente del usuario para quiebre de deuda</u> Identificar y elaboración de expediente completo y gestión de trámite para quiebre de deuda de acuerdo a la Directiva N° 003-2024-EPS MARAÑÓN S.A./GG, usuarios impagables (se adjunta directiva vigente)	Servicio	800
10	<u>Reapertura Simple</u> Reapertura Simple común en EPS en caja porta medidor con o sin medidor	Servicio	710
11	<u>Taponeo del servicio de Alcantarillado</u> Cuando no exista respuesta afirmativa en la regularización y/o compromiso de pago se procederá con el corte del alcantarillado (Taponeo).	Servicio	400



12	Reapertura del servicio de Alcantarillado Cuando exista respuesta afirmativa en la regularización y/o compromiso de pago se procederá con la reapertura del alcantarillado (Taponeo).	Servicio	200
----	---	----------	-----

Fuente: EPS MARAÑÓN S.A.

El servicio por contratar abarca los ámbitos de las localidades del distrito de Jaén, Bellavista y San Ignacio de la Provincia de Jaén y San Ignacio, departamento de Cajamarca, administrados por la EPS MARAÑÓN S.A. durante el periodo contractual de 02 meses y/o hasta agotar el monto contractual.

EL CONTRATISTA tiene bajo su cargo toda la responsabilidad económica, administrativa y laboral, el aporte de personal ejecutivo, administrativo, mano de obra, locales, materiales y suministros, vehículos con conducción y combustible, equipos y maquinarias, herramientas, dispositivos de seguridad vehicular-peatonal, uniformes, implementos de seguridad personal y equipos de comunicación, equipos informáticos y soporte, software, seguros, licencias y/o autorizaciones administrativas, impuestos de ley y cualquier bien o servicio que sea requerido, legal, judicial o contractualmente para el cumplimiento del contrato, en las actividades antes señaladas.

La prestación del servicio comercial contratado se realizará de tal forma que garantice a la EPS MARAÑÓN S.A. y a sus usuarios que esta se ejecute dentro de lo establecido en la normatividad vigente.

5.2 METAS PREVISTAS PARA ALCANZAR LA ESTRATEGIA

La Estrategia prevé 4 tipos de metas, las mismas que corresponden a la ejecución de las actividades que contempla servirán de base para efectuar la determinación del costo de las actividades a desarrollar.

5.2.1 Meta: Regularización de deudas de usuarios activos

Las metas en este caso se calcularán de la siguiente forma:

USUARIOS ACTIVOS CON DEUDA MAYOR A 6 MESES

DESCRIPCION	CANTIDAD	MONTO S/.
JAEN	264	111,786.40
BELLAVISTA	13	2,410.70
SAN IGNACIO	65	3,642.50
TOTAL	342	117,839.60

META

DESCRIPCION	CANTIDAD	MONTO S/.
JAEN	238	100,607.76
BELLAVISTA	12	2,169.63
SAN IGNACIO	59	3,278.25
TOTAL	215	105,055.64



En el caso de Jaén, Bellavista y San Ignacio se considera una recuperación en el rango de 90%, debido a que se trata de usuarios activos que a la fecha cuentan con el servicio activo

5.2.2 Meta: Regularización de deudas de usuarios inactivos

Las metas en este caso se calcularán de la siguiente forma:

USUARIOS INACTIVOS CON DEUDA MAYOR A 6 MESES

DESCRIPCION	CANTIDAD	MONTO S/
JAEN	1,412	415,410.86
BELLAVISTA	61	2,867.90
SAN IGNACIO	373	28,469.18
TOTAL	1,846	446,747.94

META

DESCRIPCION	CANTIDAD	MONTO S/
JAEN	494	145,393.80
BELLAVISTA	21	1,003.77
SAN IGNACIO	131	9,964.21
TOTAL	646	156,361.78

En el caso de Bellavista y San Ignacio se considera una recuperación en el rango de 15% a 40% y en Jaén en el rango de 20% a 40% del total de la cartera morosa.

5.2.3 Metas de Activación de conexiones inactivas

Como consecuencia del saneamiento de la cartera morosa, además de lograr el pago total o parcial con facilidades de pago, es necesario también promover que el usuario pueda solicitar la activación de su conexión a fin de poder lograr ingresos por facturaciones futuras; para lo cual se estima 20% de recuperación según la siguiente meta:

Localidad	N° de Conexiones Inactivas	N° de Conexiones Activadas (Meta)
JAEN	1,412	282
BELLAVISTA	61	12
SAN IGNACIO	373	75
Total	1,846	369

En el caso de Bellavista y San Ignacio se considera una recuperación en el rango de 10% a 20% y en Jaén en el rango de 15% a 20% del total conexiones inactivas.

5.2.4 Metas por depuración de cuentas incobrables

Cuanto más desactualizado se encuentre el catastro comercial, mayor será la incidencia de casos en los que no sea posible efectuar el corte y/o la regularización de deuda. Para estos casos, se aperturarán expedientes por cada



cliente, el mismo que deberá contener las notificaciones, actas de inspección, fotografías digitales, etc.

Las metas en este caso se calcularán de la siguiente forma:

- En el caso de clientes cuya deuda fue originada por error y requiere anulación, se estima lograr como mínimo el 50% del total.
- En el caso de aquellos clientes en los que se ha agotado las acciones de cobranza administrativa, se estima lograr como mínimo un 30% del total y para aquellos casos en los que no se haga efectivo la cobranza, se recomienda que la EPS a través de la Gerencia de Asesoría Jurídica, impulse la recuperación pre judicial y judicial de dichas deudas según corresponda en función a su relevancia, y agotada esta instancia se proceda con el quiebre respectivo de acuerdo a la **Directiva N° 003-2024-EPS MARAÑÓN S.A./GG**

5.3 ACTIVIDADES

Para cumplir con las prestaciones requeridas en los presentes términos de referencia, el CONTRATISTA deberá ejecutar las siguientes actividades:

5.3.1 Actividades para verificación el estado de la conexión en campo

Las actividades consisten en realizar las verificaciones de las condiciones de suministro y uso de las conexiones domiciliarias en campo, y la actualización de los datos de las conexiones domiciliarias que figuran en el padrón de usuarios activos e inactivos con deuda entregado al CONTRATISTA por la ENTIDAD. La actualización de datos es la que requiere el Sistema Comercial E-SIINCO WEB por la ENTIDAD.

El padrón de Conexiones permite al CONTRATISTA la ubicación de las conexiones domiciliarias para constatar y verificar el uso irregular y/o hurtos y/o rehabilitaciones no autorizadas de los usuarios intervenidos, así mismo se deberá verificar la existencia de otra(s) conexión(es) en el predio del usuario inspeccionado.

Además, el CONTRATISTA inspeccionará y verificará en campo, las siguientes condiciones (las cuales estarán presentes en el Formato y/o ficha de Verificación):

- i. Estado actual de la conexión de agua potable: en uso, cortado o clausurado.
- ii. Situación del predio (abandonado, cercado, lote vacío, sin conexión interna).
- iii. Sino es doméstico, indicar la actividad comercial que se realiza en dicho predio.
- iv. Verificación del estado físico del medidor (existe, no existe, buen estado, deteriorado, número d medidor si existe).
- v. Otros datos que considere la ENTIDAD en el Formato y/o Ficha de Verificación.

Todas las actividades de verificación e inspección que realice el CONTRATISTA deberán registrarse en el Formato y/o Ficha de verificación, cuya estructura y modelo de la misma será determinada por la ENTIDAD e informada al CONTRATISTA al inicio de las prestaciones.



5.3.2 Actividad de Notificación.

Las presentes actividades consisten en la notificación por escrito a:

- Los clientes con **conexiones de agua potable cortadas a solicitud y/o solares** que determine la ENTIDAD a través de un padrón que hará entrega al CONTRATISTA.
- Los clientes activos que mantienen deuda mayor a 6 meses.

Considerando que las conexiones de agua potable cortadas a solicitud del usuario se puedan encontrar:

- En predios no habitados:**
La notificación se deberá dejar bajo la puerta, consignando en la copia de la notificación los datos referentes al predio tales como: el registro de medidor de energía eléctrica, características del predio y observaciones.
- En predios habitados y con registro de otra conexión:**
Previo la notificación el CONTRATISTA deberá verificar la existencia de otra(s) conexión(es) en el predio del usuario al ser notificado y registrando las observaciones.

La notificación debe ser firmada por la persona que recibe la notificación y en caso de no querer firmar la misma, debe consignarse datos con las características del predio.

5.3.3 Actividades de reconexión del servicio de agua y/o alcantarillado

Las actividades de reconexión consisten en ejecutar en campo, la habilitación del servicio de agua potable y/o alcantarillado en las conexiones domiciliarias a través del retiro del tapón intrusivo y/o dispositivo que se encuentra instalado en la conexión de agua potable y/o tapón de la conexión de alcantarillado de los usuarios.

EL CONTRATISTA no deberá dañar la conexión de agua potable en el proceso del retiro del tapón intrusivo y/o dispositivo como en la habilitación del servicio de agua potable y/o tapón del alcantarillado.

EL CONTRATISTA realizará la reconexión del servicio de agua potable y/o alcantarillado en las conexiones domiciliarias que la ENTIDAD autorice.

LA ENTIDAD precederá a autorizar la reconexión del servicio de agua potable y/o alcantarillado luego de que el usuario cancele la deuda (o refinance la deuda) y pague el costo de la clausura y reconexión realizada.

5.3.4 Actividad para elaboración de expediente y gestión de trámite para quiebre de deuda.

- Análisis de las cuentas incobrables registradas al cierre del periodo.
- Elaboración del padrón de inspección a realizar por parte del personal operativo.
- Elaboración de informe técnico que determina la incobrabilidad de la cuenta por cobrar.
- Gestionar la sesión del comité de castigo de las cuentas comerciales de cobranza dudosa de la EPS MARAÑÓN S.A.
- Asignación, impresión y distribución de carga de trabajo por parte del CONTRATISTA al personal a cargo.



- Ubicar la caja porta, medidor verificando que corresponda al suministro a inspeccionar de acuerdo con la dirección municipal y número de medidor de corresponder.
- Verificar que el número de medidor que corresponda al suministro, tomar lectura de corresponder, verificando y registrando el estado de los accesorios de la conexión procediéndose al registro fotográfico de la fachada, conexión de agua y alcantarillado.
- En caso de que las en las cajas porta medidor la conexión se encuentren con las válvulas incompletas, con conexión directa, y sin marco y tapa EL CONTRATISTA deberán realizar el registro fotográfico de la fachada, conexión de agua y alcantarillado y procederá a comunicar a EPS MARAÑÓN S.A.
- Registrar información requerida por EPS MARAÑÓN S.A, como son los formatos de INSPECCION EXTERNA como se detalla a continuación.

ACTA DE INSPECCION EXTERNA

- Se deberá llenar los datos del usuario.
- Se deberá verificar la caja del medidor agua potable y caja de desagüe.
- Indicar OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR, ejemplo Buena Condición, Manipulado, Destruído, etc. Así mismo indicar si el registro del medidor esta parado o presenta registro de consumo, indicar si la caja de desagüe discurre agua limpia o servida y/o caja de desagüe seco.
- Con el usuario presente el acta de inspección deberá ser firmado por el usuario y el contratista indicando sus nombres y DNI, también indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

IMPEDIMENTOS

- Si el usuario no deja verificar todos los puntos de agua se deberá indicar el piso o área no inspeccionado.

EN CASO QUE EL USUARIO ESTE AUSENTE EN LA INSPECCION EXTERNA

- EL CONTRATISTA deberán llenar los datos del usuario.
- Se deberá verificar la caja del medidor de agua potable y del alcantarillado.
- Indicar OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR, ejemplo Buena Condición, Manipulado, Destruído, etc., Así mismo indicar si el registro del medidor está parado o presenta registro de consumo, indicar si la caja de desagüe discurre agua limpia o servida y/o caja de desagüe seco.
- Con el usuario ausente el acta de inspección deberá ser firmado por el contratista indicando sus nombre y DNI, también indicar la fecha y hora de inicio y termino de la inspección.

REQUERIMIENTO Y CONDICION ESPECIFICAS DE LA ACTIVIDAD

- Todos los formatos deberán ser llenados correctamente.
- Se deberá utilizar letra legible.
- Las notificaciones y actas no deberán presentar borrones ni manchas.
- En todos los formatos de notificación y actas, se deberá dejar al usuario el cargo y/o autocopiativo, los formatos originales serán derivados a la EPS.
- Todos los formatos deberán contener el nombre, firma y DNI del personal operativo de la actividad (EL CONTRATISTA), tanto originales como el cargo y/o autocopiado.
- En los casos de USUARIO AUSENTE, indicarlo y describir la vivienda.



- Las NOTIFICACIONES solo serán recepcionados por una persona mayor de edad y que este dispuesto a identificarse y firmar.
- EL CONTRATISTA deberán validar la correcta ejecución de la actividad con tres (03) tomas fotográficas como mínimo (caja de agua, caja de desagüe y fachada de vivienda). Estas fotografías serán entregadas en forma física he impresos a color en conjunto con los formatos de notificaciones e inspecciones, en el caso que el usuario no permita la toma de fotografía de la fuga interna detectada, el contratista deberá indicarlo en el formato de Acta de inspección, "USUARIOS NO PERMITE LA TOMA FOTOGRAFICA".

5.4 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos para la ejecución de las prestaciones descritas en los números 5.1 y las actividades del numeral 5.2 que deberá realizar el CONTRATISTA acorde a los presentes, Término de Referencia, se establecen a continuación:

5.4.1 Procedimiento General.

- Al día siguiente de la firma del contrato, el CONTRATISTA se apersonará al ÁREA USUARIA de la ENTIDAD y solicitará el PADRÓN DE USUARIOS ACTIVOS E INACTIVOS CON DEUDA, este padrón deberá contener como mínimo los siguientes datos: nombre del usuario, dirección (identificando la zona) y código de la conexión, tipo de intervención (prestación). El padrón de usuarios inactivos permitirá al CONTRATISTA focalizar las intervenciones y ajustándolas en lo posible a los cronogramas del plan de trabajo.
- Al cuarto día de haber recibido el padrón de usuarios se acercará al ÁREA USUARIA de la ENTIDAD y presentará su plan de trabajo para la evaluación y aprobación. El ÁREA USUARIA revisará el plan de trabajo presentado por el CONTRATISTA, y podrá presentar observaciones al mismo, que deberán ser absueltas para su aprobación. De no existir observaciones el ÁREA USUARIA aprobará el plan de trabajo.
- Al día siguiente de la aprobación del Plan de Trabajo, el CONTRATISTA empezará a ejecutar la carga de trabajo que el ÁREA USUARIA asignó, debiendo realizar las intervenciones en el orden y prioridad que aprobadas a fin de poder realizar la supervisión y/o inspección y/o control por el ÁREA USUARIA.
- EL CONTRATISTA deberá presentar, dos días antes del término de cada semana de trabajo, la propuesta de carga de trabajo de la semana siguiente, al ÁREA USUARIA, para su aprobación.
- El ÁREA USUARIA podrá modificar la hoja de trabajo de la semana, comunicando con dos días de anticipación al CONTRATISTA.
- El CONTRATISTA reportará diariamente los resultados de las intervenciones, con la presentación de los respectivos reportes de trabajo, los cuales se entregarán al fin de la jornada de trabajo.
- En todos los casos, el CONTRATISTA se encargará de llenar los Formatos y/o Fichas, Notificaciones, Reportes y Actas para la prestación de los servicios, las mismas que será previamente autorizada y aprobada por la ENTIDAD.
- Los Formatos y/o Fichas, Notificaciones, reportes y actas deberán ser realizadas mediante una hoja de notificación la cual deberá auto-copiativa, en una original y dos (02) copias, siendo la original entregada al usuario, la



- primera copia a la ENTIDAD, y la segunda copia para control interno del CONTRATISTA.
- EL CONTRATISTA deberá suministrar todos los Formatos y/o Fichas y Notificaciones de trabajo en imprenta y de material de papel copiativo, cuyas estructuras y modelos de las mismas serán determinados por la ENTIDAD. Los Formatos y fichas deberán tener su respectiva numeración correlativa.
- La programación o reprogramación de las intervenciones deberán ser comunicadas al Supervisión y/o inspector y/o AREA USUARIA de la ENTIDAD con una antelación de 24 horas del inicio previsto para la misma.
- EL CONTRATISTA deberá presentar semanalmente, en formato físico y digital, los expedientes originales correspondientes a cada actividad realizada. Cada expediente deberá incluir, como mínimo, tres (03) fotografías a color de la actividad ejecutada, asimismo, deberá entregar el listado de usuarios intervenidos en formato digital y editable, toda la documentación presentada servirá como sustento para la valorización mensual.
- EL CONTRATISTA deberá presentar un informe ejecución mensual de valorización sobre las prestaciones ejecutadas durante las semanas de trabajo, entregando la documentación en un plazo máximo de tres (03) días de culminado el mes y dentro del horario de oficina y mesa de partes d la ENTIDAD. Para cumplir con lo indicado, el CONTRATISTA deberá entregar lo siguiente:
 - El informe de ejecución de las prestaciones realizadas, en medio digital e impreso, el informe deberá contener un balance ejecutivo de las prestaciones ejecutadas del período y un balance acumulado de las prestaciones.
 - Informe de valorización de las prestaciones ejecutadas debidamente sustentada y documentada con las notificaciones, formatos, fichas y actas originales correspondientes a las prestaciones ejecutadas.
 - Los informes deberán ser organizados en fólderes plastificados, archivadores, palancas y de acuerdo al volumen de documentos en cajas ecológicas (todos los elementos organizadores deberán estar rotulados).



5.4.2 Procedimiento para la verificación del estado de las conexiones activas e inactivas con deuda de agua potable y/o alcantarillado, según padrón de la entidad.

EL CONTRATISTA al recibir el PADRÓN de usuarios considerados como **ACTIVOS E INACTIVOS** con deuda mayor a 6 meses, procederá a acercarse a la dirección indicada y en primer lugar constatará la situación real del predio (abandonado, cercado, lote vacío sin conexión interna, otros) registrará la actividad que se realiza en dicho predio; y la información requerida en el Formato y/o Ficha de Verificación, cuya estructura y modelo de la misma será determinada por la ENTIDAD.

EL CONTRATISTA verificará cual es la real situación de la conexión de agua potable y/o alcantarillado del usuario identificando en primer lugar si dicha conexión está cortada, clausurada o en uso normal, el proceso deberá ser respaldado con registro fotográfico.

Seguidamente el CONTRATISTA deberá buscar indicios o evidencias (si los hubiera) que demuestren que el usuario está haciendo uso irregular del servicio; deberá tomar fotografías de lo hallado e informará.

Los siguientes supuestos califican como uso del servicio en forma irregular:

- Encontrar evidencia del uso con manguera.
- Encontrar evidencia de uso del alcantarillado

Para la verificación y registro el CONTRATISTA, registrará en el mismo día de la intervención en el Formato y/o Ficha de Verificación y entregará en forma diaria a través del COORDINADOR (antes de las 17:00 horas) a la ENTIDAD, la información adjuntando los registros fotográficos de la fachada, registro fotográfico de la conexión y registro fotográficos de las incidencias y/u observaciones presentadas en la ejecución de las prestaciones realizadas.

Recursos, instrumentos y materiales mínimos:

El personal del CONTRATISTA, encargado de las actividades de verificación y actualización de los datos deberá estar equipado con la indumentaria, implementos de protección personal, dispositivos de seguridad y de BIO SEGURIDAD requeridos en el ANEXO N°01-TDR, así mismo deberán contar con los siguientes recursos, instrumentos y materiales:

- Llave imantada que permitirá al operario la apertura de la tapa de la caja de registro de la conexión de agua potable.
- Memoria USB.
- Tablero madera y/o plástico tamaño A4.
- Lapicero de color azul.
- Equipo de BIO SEGURIDAD
- Calculadora de bolsillo
- Tortol
- Cemento y yeso

5.4.3 Procedimiento para la notificación de las conexiones cortadas por solicitud y solares.

A los 10 días de aprobado el Plan de Trabajo, el ÁREA USUARIA, proporcionará al CONTRATISTA, la relación de conexiones cortadas a solicitud, solares y modelo de notificación para que se entregue a cada uno de los usuarios que han solicitado el corte de servicio por solicitud.

Considerado que las conexiones de agua potable cortadas a solicitud del usuario se pueden encontrar:

- **En predios no habitados**
La notificación se deberá dejar bajo puerta, consignando en la copia de la notificación los datos referentes al predio como: el registro de medidor de energía eléctrica características del predio y observaciones.
- **En predios habitados y con registro de otra conexión:**
Previo a la notificación el CONTRATISTA deberá verificar la existencia de otra(s) conexión(es) en el predio del usuario a ser notificado y registrando las observaciones. La notificación debe estar firmada por la persona que recibe la notificación y en caso de no querer firmar la misma, debe consignarse datos con las características del predio.

5.4.4 Procedimiento para la gestión de cobranza

El proceso de reducción de la morosidad y reducción de los inactivos, con la participación de gestores de cobranza y cortes se resume en nueve (09) pasos:



- **Paso 1 - Preparación de las visitas en campo:** Consiste en la asignación a cada gestor de corte y cobranza de la cartera de clientes morosos, que deberá incluir a un número de clientes a los que puede gestionar en el periodo de una semana. Dicha información consiste en la data catastral completa, plano de manzanas e historiales de facturación en su cuenta corriente, pago, refinanciamientos, reclamos y cortes, así como la composición de su deuda. La cartera debe estar ordenada por zonas geográficas (rutas optimizadas) de tal forma que se disminuya el esfuerzo de traslado entre los clientes morosos.
- **Paso 2 – Ubicación del predio de cliente moroso:** Posterior a definir la ruta óptima para la visita a los clientes morosos, el gestor de cobranza, con el uso de la información catastral, deberá apersonarse al predio del usuario. Esta información, en el caso de clientes morosos, tiene muchas probabilidades de ser inexacta, por lo que el gestor necesitará ayudarse en datos diferentes a la dirección, como números de medidor, referencias de otros vecinos y/o personal de la EPS MARAÑÓN S.A.
- **Paso 3 – Verificación del estado de la conexión:** El gestor de cobranza con apoyo del gestor de corte deberá revisar si la conexión se encuentra en estado de corte (y con qué tipo de corte) o si se encuentra rehabilitada ilegalmente (y de qué forma). De ello puede depender tanto su argumentación frente al cliente, como la forma del siguiente corte en caso que no se llegue a un acuerdo con el cliente. Terminado este paso, el gestor deberá reportar en el aplicativo lo encontrado y/o registrado en el formato brindado por la EPS MARAÑÓN S.A.
- **Paso 4 – Presentación ante el cliente:** Para que el gestor de cobranza sea tomado como interlocutor válido por la EPS deberá estar provisto de indumentaria (gorro y chaleco) claramente identificable, presentar sus credenciales (fotocheck).
- **Paso 5 – Explicación de la deuda:** Como punto de partida de la negociación con el cliente moroso el gestor de cobranza detallará la composición de la deuda, como está compuesta y en qué momento se generó.
- **Paso 6 – Indagación del punto de vista del cliente:** Posteriormente el gestor de cobranza indagará con el cliente las causales de su no pago, para saber de qué forma puede dar solución a esta situación.
- **Paso 7 – Presentación de salidas y anuncio de posibles consecuencias:** Acorde a la problemática expuesta por el cliente, el gestor de cobranza deberá orientar sobre las alternativas que tiene el cliente para salir de su situación impaga, frecuentemente relacionado al fraccionamiento de la deuda, la condonación de intereses y hasta puede ofrecer de mantener el servicio activo (si este fue rehabilitado por el cliente) para no causarle costos adicionales por un corte adicional.

En ocasiones puede recomendarle la realización de un reclamo y en casos de dudas obtener mayor información vía telefónica del área de atención al cliente. Cuando el cliente no se muestre muy dispuesto a la regularización de su deuda, el gestor de cobranza deberá exponer las consecuencias de mantenerse en esta situación, desde la aplicación de cortes más drásticos y el levantamiento de la conexión que de ser el caso se ejecutará inmediatamente.
- **Paso 8 – Negociación y acuerdo con el cliente moroso:** Finalmente el gestor de cobranza deberá convenir con el cliente moroso el monto inicial a ser abonado en las oficinas de la EPS, acorde a sus posibilidades de pago y calculado en función de las políticas de financiamiento de deudas de la EPS.



Este acuerdo puede consistir en firmar un compromiso de pago del cliente moroso en un plazo determinado (se recomienda 24 horas), a cuyo vencimiento, sin pago alguno, se procederá nuevamente a cortar el servicio de forma más drástica.

El fraccionamiento de pago deberá ser suscrito recién en el momento del pago de la cuota inicial, lo que deberá realizarse exclusivamente en las oficinas de la EPS y no a los gestores.

El proceso de cobranza a domicilio se muestra algo más complicado por lo que el gestor de cobranza deberá acercarse de modo reiterativo al domicilio del cliente moroso, sea por ausencia del titular, la necesidad de gestionar un documento adicional por el cliente o porque el gestor desea dar tiempo adicional al cliente cuyo límite lo define el mismo mediante la suscripción del compromiso de pago.

- **Paso 9 – Corte Drástico (en caso de no llegar a un acuerdo):** Si el gestor de cobranza no puede llegar a un acuerdo con el cliente moroso o los acuerdos tomados no son cumplidos (reiterativamente) por el cliente, el gestor de corte ejecutará el corte drástico y/o taponeo del Alcantarillado que será difícil de rehabilitar. Este corte no significa que la gestión de cobranza haya terminado, por lo que el gestor de cobranza deberá apersonarse inmediatamente al cliente moroso para reiniciar la negociación desde una posición más fuerte que puede llevar hasta la denuncia policial por hurto cuando haya reiterancia en cometer infracciones, sin disposición alguna de regularizar el uso indebido de los servicios.

5.4.5 Procedimiento para la reconexión del servicio de agua y/o alcantarillado.

El CONTRATISTA procederá a ejecutar la reconexión del servicio de agua potable y/o alcantarillado que fue cortado o clausurado, previa autorización del ÁREA USUARIO y/o representante acreditado para el caso.

Seguidamente el CONTRATISTA ejecutará el procedimiento de reconexión del servicio, realizando el respectivo registro fotográfico.

Reapertura del servicio, herramientas y materiales mínimos:

El personal del CONTRATISTA, encargado de las actividades de reconexión del servicio de agua potable y/o alcantarillado deberá estar equipado con la indumentaria, implementos de protección personal, dispositivos de seguridad y de BIO SEGURIDAD requeridos en el ANEXO N°01-TDR, así mismo deberán contar con los siguientes recursos, instrumentos y materiales:

- Llave imantada y de fierro que permita al operario la apertura de la tapa de la caja de registro de la conexión de agua potable.
- Memoria USB.
- Tablero de madera y/o plástico, tamaño A4.
- Lapicero color azul.
- Tortol
- Guantes de jebe

El CONTRATISTA tomará todas las precauciones en cada una de las reconexiones del servicio de agua potable que intervenga, a fin de evitar daños en la conexión de agua potable y/o alcantarillado. Por lo que el CONTRATISTA será responsable de daños producidos a terceros y a la ENTIDAD por una inadecuada acción en el proceso de reconexiones del servicio de agua potable.



5.4.6 Supervisión a gestores de cobranza y gasfiteros

Esta labor estará a cargo del supervisor, quien verificará en campo si se está efectuando adecuadamente los cortes y/o reaperturas y la gestión de cobranza. Asimismo, deberá brindar asistencia técnica y absolver consultas o dificultades que se presenten.

El supervisor, de manera aleatoria e inopinada, recorrerá la ruta de las cuadrillas, asimismo, con ayuda del aplicativo (opcional) podrá seleccionar las conexiones de los clientes en donde se realizó el corte o donde hubo impedimentos.

La supervisión a los gasfiteros y gestor de cobranza deberá considerar el tamaño de muestra representativa establecida en la Norma Técnica Peruana ISO 2859 que se determina en función del total de clientes activos e inactivos con deuda a ser intervenidos de la EPS.

5.5 PLAN DE TRABAJO.

El CONTRATISTA deberá presentar un plan de trabajo (el mismo que deberá ser aprobado por el área USUARIA de la ENTIDAD), donde se deberá indicar claramente cuál será el avance diario (físico y por zonas) y toda la información solicitada en el 5.3 descrito líneas arriba; al cual se ajustará al plazo de prestación del servicio. El estricto cumplimiento de este plan de trabajo permitirá y facilitará la cancelación del servicio.

El contenido mínimo del plan de trabajo será el siguiente:

- i. Metas y objetivos a alcanzar.
- ii. Recursos necesarios (materiales, herramientas, equipos y vehículos)
- iii. Líneas de acciones para alcanzar las metas y objetivos (actividades).
- iv. Cronograma de actividades y ejecución para el Control de Avance del Servicio, distribuido hasta en 08 semanas, el cual deberá estar sectorizado, e indicado el número de verificaciones estimadas por día de trabajo.
- v. Personal (coordinador, gestores, etc.)
- vi. Zona(s) que estima verificar diariamente.
- vii. Horario de trabajo (debe incluir la presentación del Reporte diario de resultados al final de la jornada).

El estricto cumplimiento de este plan de trabajo permitirá y facilitará el proceso de ejecución de las prestaciones y así como la retribución por los servicios prestados. Por lo que el CONTRATISTA deberá tener en cuenta el control de avance aplicando la metodología de la "Curva S".

El contratista deberá presentar su plan de trabajo dentro de los cinco (05) días hábiles contabilizados desde el día siguiente de suscrito el contrato, en la Oficina de Trámite Documentario en la dirección Av. Mariscal Ureta N° 1912 y a través del correo corporativo gerencia_comercial@epsmaranon.com.pe con copia a cobranza@epsmaranon.com.pe

5.6 PREQUISITOS SEGÚN LEYES, REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS, REGLAMENTOS Y DEMÁS NORMAS.

Para el presente servicio, los requisitos normativos aplicables son los que se detallan a continuación siguientes, sin embargo, en caso de no señalar alguna normativa que sea aplicable a las actividades y materiales a utilizar, queda fácilmente entendido que se aplicará dicha norma técnica.

- a) TUO del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento Resolución de consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD. (Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento Resolución de consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias).
- b) Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento - Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD. (Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento. Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias).
- c) Directiva N° 003-2024-EPS MARAÑÓN S.A./GG
- d) Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- e) D.S. N° 019-2017-VIVIENDA, Reglamento de la Ley Marco y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- f) Ley N° 30045 de Modernización de los servicios de Saneamiento.
- g) Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el trabajo.
- h) Ley N° 32069 Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
- i) Norma Metrológica Peruana NMP005-1:2011 MEDICIÓN DE FLUJO DE AGUA EN CONDUCTOS CERRADOS COMPLETAMENTE LENOS. Medidores para agua fría potable fría y agua caliente. Parte 1: Especificaciones.
- j) NTP 339.165:2007 Válvulas de Material Termoplástico para conexiones domiciliarias de agua potable.
- k) NPT SO 399.019:2004 Conexiones de poli (Cloruro de Vinilo) no plastificado (PVC-U).
- l) NPT ISO 1452:2011 Tuberías y Conexiones de PVC-U Tubos para Agua Potable o Presión.



5.7 IMPACTO AMBIENTAL.

EL CONTRATISTA, deberá cumplir con la legislación, reglamentación, requisitos legales y otros requisitos aplicables a la normatividad ambiental vigente, a fin de prevenir la contaminación e impactos negativos que se genere al ambiente, la salud y los recursos naturales, durante la contratación de sus servicios.

El CONTRATISTA deberá adoptar procedimientos constructivos, productos y servicios de reducido impacto ambiental negativo que sean durables, no peligrosos y susceptibles de reaprovechamiento (Artículo 18 de la Ley N° 27314 "Ley General de Residuos sólidos").

5.8 SEGUROS.

El CONTRATISTA deberá contar, de acuerdo a la Ley N°26790 y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°009-97-SA y modificado por Decreto Supremo N°003-98-SA con una Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, con el propósito de proporcionar a los trabajadores una cobertura adicional por Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (Complementaria a la que normalmente brinda ESSALUD), debiendo comprender cada póliza por separado, la Cobertura de Salud de Invalidez y Sepelio ésta última incluye Supervivencia).

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. REQUISITOS DEL PROVEEDOR.

- Persona natural o jurídica, inscrita en el Registro Nacional de Proveedores y habilitada para contratar con el Estado en el rubro de bienes y servicios.
- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente o no menor S/ 20,000.00(VEINTE MIL CON 00/100 SOLES), por la contratación de servicios similares al objeto de la convocatoria y/o en la actividad, durante un período no mayor a quince (15) años, a la fecha de la presentación de ofertas. Se consideran servicios similares a los siguientes:
 - 💧 Recuperación de cartera morosa y/o conexiones inactivas
 - 💧 Instalación y mantenimiento de conexiones de agua e instalación de medidores de agua.
 - 💧 Toma de lectura de medidor de agua
 - 💧 Reparto de recibos de agua
 - 💧 Mantenimiento de medidores de agua.
 - 💧 Clausura y/o corte drástico de conexiones de agua potable.
- Los postores deberán de acreditar mediante declaración jurada que cuenta con personal calificado, con experiencia y amplio conocimiento en:
 - 💧 Rutas catastrales.
 - 💧 Clausura y/o corte drástico de conexiones de agua potable.
 - 💧 Identificación de hurtos, rehabilitaciones y conexiones no autorizadas.
 - 💧 Identificación de conexiones de agua potable que hacen uso del servicio en forma irregular.
- Todos los servicios y la ejecución de las actividades indicadas anteriormente deben haber sido prestados a Entidades de servicios Públicos y/o Entidades Privadas relacionado al rubro de saneamiento.



6.2. RECURSOS A SER PREVISTOS POR EL PROVEEDOR

6.2.1 Infraestructura estratégica

La ejecución de las actividades por parte del CONTRATISTA requiere un adecuado apoyo logístico, debiendo contar con un local que asegure los requerimientos de almacén, procesos de reporte y custodia de información hasta la entrega a la ENTIDAD, así se asegura el cumplimiento y continuidad de los trabajos encomendados.

Por lo cual se considera que el CONTRATISTA deberá contar con un local ubicado en la ciudad de Jaén y que cuente con las condiciones necesarias de seguridad de acuerdo con los dispositivos legales vigentes.

Antes del inicio de los trabajos de acuerdo con la programación, establecida por la EPS MARAÑÓN S.A verificará el (los) locales ofertados por el contratista, antes del inicio de las operaciones.

6.2.2 Materiales y Herramientas

Se detallan los materiales y/o herramientas como mínimas a continuación:

- Impresiones de formatos (notificaciones, actas de inspección, constancias de cortes y reaperturas de agua y alcantarillado) previo modelo otorgado por la EPS MARAÑÓN SA.
- Elementos de señalización y seguridad, si requiere el caso.
- Hoja de sierra.
- Pegamento.
- Tubería
- Reducciones de PVC
- Cemento
- Unión
- Yeso

Indumentaria para el Trabajador:

- Gorro Legendario.
- Casco de protección
- Anteojo panorámico
- Guante cuero t/corto c/refuerzo, guante jebe t/largo.
- Bota de jebe mediana p/acerada.
- Pantalón tipo Jeans
- Polo manga larga
- Chaleco

Nota: en la parte posterior del polo y chaleco debe indicar de forma visible "PROGRAMA DE REDUCCION DE CARTERA MOROSA – TRABAJANDO PARA EPS MARAÑÓN S.A"

6.3 PERSONAL NO CLAVE

El CONTRATISTA debe contar con el personal no clave suficiente y acreditar su experiencia según el perfil de cargo; asimismo el CONTRATISTA podrá colocar un número mayor de personal si así lo cree por conveniente con la finalidad de avanzar con su cronograma y acortar tiempos, debiendo necesariamente a la ENTIDAD.

Personal	Unidad de medida	Cantidad Mínima
Gestor de Cobranza	Persona	02
Gasfitero	Persona	02

a) Gestor de Cobranza:

Formación : Bachiller o Técnico de cualquier carrera.

Experiencia : un (01) año mínimo en el sector público o privado, experiencia de 06 meses en labores de notificación y/o recuperación de cobranza de deudas y/o de preferencia que hayan laborado en entidades públicas. Adicionalmente deberá tener amplio conocimiento de la situación catastral de la Ciudad para que pueda cumplir eficaz y eficientemente con las Actividades de campo; establecidas en los presentes servicios.

b) **Gasfitero:**

Formación : Bachiller y/o Técnico de cualquier carrera y/o secundaria completa.

Experiencia : Mínima de 06 meses en la Actividad y/o servicios similares relacionadas con gasfitería y/o cortes y/o reconexiones y/o catastro de conexiones del servicio de agua potable y/o reparto de recibos de servicios públicos o privados y/o notificaciones y/o otros similares. Adicionalmente deberá tener amplio conocimiento de la situación catastral de la Ciudad para que pueda cumplir eficaz y eficientemente con las Actividades de campo, establecidas en los presentes servicios.

7. OTRAS OBLIGACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN.

7.1 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

El personal asignado al servicio debe exhibir obligatoriamente como identificación, en el lado superior izquierdo del pecho, el Fotocheck con el nombre completo del Coordinador y/o Supervisor y/o Gestor y/o Gasfitero, firmado por la Gerencia de la empresa CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA entregará a todo el personal que preste el servicio, la indumentaria necesaria que le permita desarrollar las actividades obligatoria, permanente y correctamente uniformados y sus implementos de Bioseguridad. La ropa de trabajo deberá llevar el Logo en la parte posterior **"PROGRAMA DE REDUCCION DE CARTERA MOROSA – TRABAJANDO PARA EPS MARAÑÓN S.A."**

La empresa CONTRATISTA deberá designar un COORDINADOR el mismo que será el único autorizado para realizar coordinaciones con el ÁREA USUARIA respecto a los inconvenientes que surjan en la ejecución de la prestación.

El CONTRATISTA deberá remitir a la supervisión y/o inspección y/o ÁREA USUARIA de la ENTIDAD dentro de los cinco (05) días calendarios de firmado el contrato, la relación total de personal con el que ejecutarán los servicios requeridos en los presentes Términos de Referencia.

El CONTRATISTA debe cumplir oportunamente con sus obligaciones tributarias y laborales ante la SUNAT y ante el Ministerio d Trabajo respectivamente.

8. CONDICIONES DE CONTRATACION

8.1 SISTEMA DE CONTRATACIÓN.

El sistema de contratación será a **"PRECIOS UNITARIOS"** conforme a las actividades que se indican, donde el contratista debe cumplir con lo requerido del servicio asumiendo la responsabilidad económica, tributaria, administrativa, laboral, seguros, mano de obra, equipos, maquinaria, implementos de seguridad y herramientas que se requiera para el cumplimiento contractual, como la adecuación de su plan de seguridad con implementos de Bio seguridad.

La prestación del servicio se ejecutará a Nivel de las localidades de Jaén, Bellavista y San Ignacio.

Los postores al formular sus ofertas asignarán un precio fijo por cada tipo de prestación requerida, de acuerdo a la siguiente estructura:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES REQUERIDAS	UNIDAD DE MEDIDA	META (CANTIDAD)	PRECIO UNITARIO	SUB-TOTAL
1	<u>Verificación del estado de la conexión</u> Servicio de verificación del estado de las conexiones de agua potable del padrón de usuarios activos e inactivos de la ENTIDAD, identificando conexiones en uso irregular por hurtos y/o rehabilitaciones de los usuarios.	Servicio	2,188		
2	<u>Entrega de notificaciones a usuarios inactivos con deuda</u> Servicio de notificación a usuarios con conexiones agua potable cortadas, a solicitud y solares.	Servicio	1,846		
3	<u>Entrega de notificaciones a usuarios activos con deuda</u> Servicio de notificación a usuarios con conexiones agua potable con servicio activo	Servicio	342		
4	<u>Acciones persuasivas de cobranza a domicilio, primera visita</u> Servicio de visita del gestor de cobranza al domicilio de los usuarios activos e inactivo, para realizar acciones persuasivas.	Servicio	2.188		
5	<u>Regularización de deuda, última visita usuarios activos</u> Servicio de regularización de la deuda del usuario, se puede otorgar facilidades de pago (fraccionamiento).	Servicio	50		
6	<u>Regularización de deuda, última visita usuarios inactivos</u> Servicio de regularización de la deuda del usuario, se puede otorgar facilidades de pago (fraccionamiento), no requieren activación del servicio.	Servicio	1,420		
7	<u>Activación de facturación última visita a usuarios inactivos</u> Servicio de Verificación última visita para Activación de Facturación para Ejecutar Compromiso de Pago/Confirmación	Servicio	710		
8	<u>Armar expediente del usuario para anulación</u> Identificar para anulación de deuda, usuarios no ubicados y códigos duplicados en el sistema, etc.	Servicio	111		
9	<u>Armar expediente del usuario para quiebre</u> Identificar para quiebre de deuda de acuerdo a la Directiva N° 003-2024-EPS MARAÑÓN S.A./GG, usuarios impagables	Servicio	600		
10	<u>Reapertura Simple</u> Reapertura Simple común en EPS en caja porta medidor con o sin medidor	Servicio	710		
11	<u>Taponeo del servicio de Alcantarillado</u> Cuando no exista respuesta afirmativa en la regularización y/o compromiso de pago se procederá con el corte del alcantarillado (Taponeo).	Servicio	400		
12	<u>Reapertura del servicio de Alcantarillado</u> Cuando exista respuesta afirmativa en la regularización y/o compromiso de pago se procederá con el corte del alcantarillado (Taponeo).	Servicio	200		

VALOR DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.

EL VALOR DE LA PROPUESTA ECONÓMICA del POSTOR, por el íntegro de las prestaciones requeridas corresponde a la suma de los SUB-TOTALES, constituyendo el VALOR TOTAL de la PROPUESTA ECONÓMICA a considerarse para el respectivo procedimiento de selección.



8.2 CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN.

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

El Contratista presentará los informes de las valorizaciones de forma mensual dentro de los **cinco (05) primeros días** del mes siguiente. La Entidad a través del Supervisor y/o área usuaria verificará durante la ejecución y/o realización del servicio y emitirá sus informes correspondientes y de encontrarse observaciones serán notificadas en un plazo de 24 horas a la contratista, quien deberá subsanar de forma inmediata.

Los Informes serán aprobados por el Supervisor del Servicio designado por la EPS MARAÑÓN S.A. y/o área usuaria, bajo responsabilidad de Gestión, quien verificara el procedimiento y/o cumplimiento del trabajo de acuerdo con el presente término de referencia y a sus observaciones realizadas.

La conformidad del servicio será otorgada por la Oficina de Cobranza y Control Comercial con el visto bueno de la Gerencia Comercial previo informe de manera mensual, en donde se detalle el cumplimiento de los metrados ejecutados por el contratista.

El plazo máximo para entregar los informes de conformidad será de **07 días calendario** luego de presentado la valorización por parte del CONTRATISTA.

8.3 FORMA DE PAGO.

El pago del servicio se realizará a través de valorizaciones mensuales.

La Entidad Contratante se obliga a pagar la contraprestación pactada a favor del CONTRATISTA en SOLES, mediante PAGOS A CUENTA (VALORIZACIONES MENSUALES), 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.

La Entidad Contratante debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad del servicio, 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.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, EPS MARAÑÓN S.A. debe contar con la siguiente documentación:

- ✓ Valorización mensual de acuerdo con lo establecido en el inciso **5.12 Resultados Esperados** del punto 5. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR de los términos de referencia.
- ✓ Comprobante de pago.
- ✓ Contrato de prestación de servicio.
- ✓ El informe de aprobación de la valorización emitida por la supervisión y/o inspección de la ENTIDAD, de ser el caso.
- ✓ Informe de conformidad de la prestación emitida por la Oficina de Cobranza y Control Comercial con el visto bueno de la Gerencia Comercial, debiendo adjuntar los informes técnicos correspondientes.

- ✓ La Entidad se compromete a efectuar el pago a **EL CONTRATISTA**, mediante valorizaciones mensuales de acuerdo a la ejecutado de las actividades en el mes a los diez (10) días calendarios, una vez dada la conformidad del Servicio de la prestación a cargo de la Oficina de Cobranza y Control Comercial con el visto bueno de la Gerencia Comercial, previo informe técnico de conformidad (de manera mensual), la cual será otorgada dentro de los siete (7) días calendarios de presentado las valorizaciones por **EL CONTRATISTA**.

La documentación para presentar por el contratista, la debe realizar en la Oficina de trámite documentario de la EPS MARAÑÓN S.A. sito en la Av. Mariscal Ureta N° 1912 - Jaén, en horario de 8:00 a 13:00 horas y 14:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

8.4 PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El plazo de ejecución del servicio será de hasta noventa (90) días calendarios y/o hasta agotar el monto contractual, contados a partir del día siguiente hábil de la aprobación del plan de trabajo y/o acta de inicio del servicio.

8.5 LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El lugar de la prestación de los servicios corresponde a las ubicaciones de las cajas de registro de las conexiones domiciliarias de agua potable y/o alcantarillado que se encuentran en las localidades de Jaén, bellavista y San Ignacio bajo el ámbito de jurisdicción de la ENTIDAD.

Distrito y/o sector
Distrito de Jaén
Distrito San Ignacio
Distrito Bellavista

8.6 RESULTADOS ESPERADOS.

8.6.1 Sobre el resultado principal esperado.

En principio, el resultado fundamental esperado comprende la ejecución del 100% de las prestaciones previstas para cumplir con el SERVICIO DE REDUCCION DE CARTERA MÓROSA, CONEXIONES INACTIVAS, ENTREGA DE NOTIFICACIONES, EJECUCIÓN DE CLAUSURAS Y REHABILITACIONES. Para asegurar el cumplimiento eficaz del servicio y llegar al resultado esperado, es necesario que el **CONTRATISTA** cumpla mensualmente con la ejecución del 85% de la cantidad mensual programada, la misma que fue establecida al inicio de la prestación del servicio a través de la aprobación del Control de Avance del Servicio.

En el supuesto que el **CONTRATISTA** no cumpla con el porcentaje de avance previsto durante el primer mes de evaluación, éste será sujeto a una penalidad que será establecida en el ítem correspondiente. En el caso que el cumplimiento acumulado al segundo mes no haya llegado al 85% del valor programado acumulado, la ENTIDAD se encontrará en la facultad de resolver el contrato.

8.6.2 Sobre los documentos entregables.

El **CONTRATISTA** deberá cumplir las siguientes instrucciones, las mismas que serán parte de la documentación para la aprobación de las valorizaciones y su consecuente trámite de pago por el servicio prestado.



El CONTRATISTA deberá cumplir los siguientes entregables, las mismas que serán parte de la ejecución de las prestaciones y su consecuente procedimiento de pago.

A. INFORME DE VALORIZACIÓN.

Este informe corresponde a toda la documentación referida a la ejecución de las prestaciones por parte del CONTRATISTA por períodos mensuales, los mismos que serán entregados a la ENTIDAD por mesa de partes.

El informe estará conformado de los siguientes documentos:

- (1) Informe técnico y económico, el cual corresponde estrictamente al informe de Valorización por la prestación del servicio.
- (2) Formatos y/o Fichas, notificaciones y actas de las prestaciones ejecutadas originales, evidencias fotográficas impresas a color. La ENTIDAD alcanzará los modelos de formatos respectivos.
- (3) Formatos y/o Fichas de las órdenes de trabajo originales debidamente llenadas por cada intervención realizada. Este documento deberá encontrarse firmado por el usuario, así como también por responsable de la ejecución (Operario).
- (4) Relación y/o Padrón de las conexiones domiciliarias que fueron intervenidas por tipo de servicio ejecutado. La ENTIDAD alcanzará los formatos de reportes respectivos, de cómo se presentará la información.
- (5) Base de datos (en digital) de todas aquellas conexiones que fueron intervenidas en formatos pre-establecidos por la ENTIDAD, las mismas que serán entregados al momento de la entrega del informe mediante un CD. La estructura de la base de datos será determinada y alcanzada por la ENTIDAD.
- (6) Por cada valorización presentada alcanzar el detalle y resumen en formato Excel la cantidad recuperada en soles, así como la cuantificación de los usuarios.
- (7) Anexar la documentación de recepción presentada semanalmente.

EL CONTRATISTA deberá entregar la información señalada anteriormente en forma impresa, 02 juegos completos que incluya todas las localidades, adicionalmente deben entregar en forma digital (CD) toda la información presentada.

B. INFORME DE LIQUIDACIÓN.

Culminada la prestación del servicio, el CONTRATISTA deberá alcanzar a la ENTIDAD el informe para la Liquidación de las prestaciones, el cual deberá hacer referencia de forma ejecutiva a todos los informes de valorización remitidos a la ENTIDAD, así como también, a todos los actuados en la prestación del servicio, como es el caso de incidentes, penalidades, comunicaciones, etc.

Este documento será entregado a la ENTIDAD por medio de mesa de partes dentro de los horarios de atención al público establecidos.

8.7 ADELANTOS.

No aplica.



8.8 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.

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto del Contrato}}{F \times \text{plazo en días}}$$

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.

Otras penalidades:

N°	OCURENCIAS	Penalidad
01	Indumentaria, Fotocheck e implementos de Protección Personal El trabajador del CONTRATISTA que no cuente con la indumentaria o fotocheck o implementos de protección personal o que los tenga incompletos o en mal estado (mal estado: deteriorado, roto, malogrado, reparado). En primera ocurrencia, se cursará carta en donde se comunicará el evento. En caso de presentarse nuevamente la ocurrencia se aplicará la penalidad. La penalidad es por ocurrencia hasta su cumplimiento.	0.30 x 1K
02	Informe mensual El plazo máximo de presentación del informe mensual es tres (03) días después de haberse cumplido el término de cada 4 semanas de servicio. La penalidad es por día de atraso, hasta su cumplimiento.	0.40 * 1K
03	Informe semanal Por no presentar los expedientes semanalmente, se aplicará una penalidad por cada día de atraso, hasta el cumplimiento de la presentación correspondiente.	0.40 * 1K
04	Retraso en los pagos No cumplir con el pago oportuno de la remuneración de su personal contratado o no cumplir con el pago de los beneficios y leyes sociales o no cumplir con cualquier otra obligación de carácter laboral o por pago de remuneraciones por montos inferiores a los montos mínimos establecidos en las Bases. La penalidad es por ocurrencia hasta su cumplimiento.	0.40 * 1K
05	CALIDAD DE EJECUCION DE LAS SUB ACTIVIDADES Por dejar abandonado el área de trabajo o realizar un trabajo defectuoso que atente tanto a la infraestructura sanitaria como a la calidad del agua. Incluye la presencia de fugas de agua. El CONTRATISTA deberá realizar las correcciones hasta cumplir con los estándares de calidad establecidos, los mismos que no implicarán costo alguno para la ENTIDAD. En primera ocurrencia, se cursará carta donde se comunicará el evento. En caso de presentarse nuevamente la ocurrencia se aplicará la penalidad. La penalidad es por evento, por ocurrencia y por día, hasta su cumplimiento.	1.00 * 1K
06	TRANSPORTE No contar con la unidad de transporte en el horario establecido o no cumplir con las características asociadas o en mal estado o con deficiencias o falta de seguridad. En primera instancia, se cursará carta en donde se comunicará el evento. En caso de presentarse nuevamente la ocurrencia se aplicará la penalidad. La penalidad es por ocurrencias.	0.30 * 1K



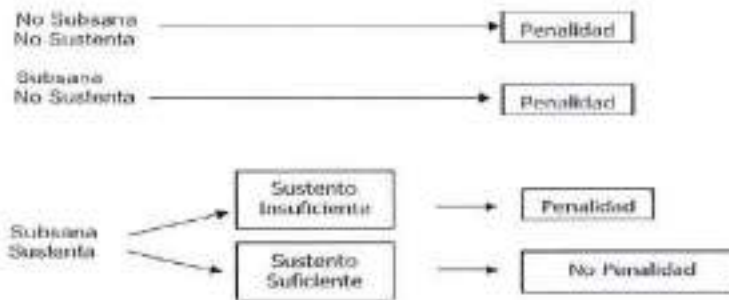
TRABAJOS INCONCLUSOS		
07	Cuando el CONTRATISTA realice una reapertura de servicio y presente fuga por mala intervención del gasfitero.	0.30 * 1K
INCUMPLIMIENTO		
08	Por no levantar las observaciones durante el proceso de Acta de Instalación generando un retraso en la firma del Acta de Inicio del Servicio, la multa será por cada día de retraso hasta la subsanación pertinente.	1.00 * 1K
09	Por no iniciar la carga de trabajo programada en la fecha establecida para cada sub actividad, la multa será por cada día de retraso hasta la subsanación pertinente.	1.00 * 1K
10	Por no iniciar o no aplicar el plan de trabajo y/o plan de capacitación y/o metodología de trabajo propuestos, la multa será por cada día de atraso hasta la subsanación pertinente.	1.00 * 1K
11	Por no concluir completamente una carga de trabajo en la fecha establecida en los procesos constructivos para cada sub actividad, la multa será por cada carga de trabajo y por cada día de retraso hasta la subsanación pertinente.	1.00 * 1K
12	Por el incumplimiento en los plazos para devolución de las cargas de trabajo o por retomarlas incompleta, la multa será por cada carga de trabajo y por cada día de retraso hasta la subsanación pertinente.	1.00 * 1K
INFORMACIÓN		
13	Cuando el CONTRATISTA no presenta la información previamente solicitada y coordinada en la fecha establecida o presentarla incompleta o presentarla falseada a la ENTIDAD. La penalidad es por ocurrencia y por día de atraso, hasta su cumplimiento.	0.50 * 1K
14	Cuando el CONTRATISTA presente una información duplicada, en diferentes momentos para sorprender a la ENTIDAD para un nuevo pago. La penalidad es por cada caso.	0.40 * 1K
PERDIDA DE DOCUMENTOS		
15	Por la pérdida parcial y/o total de los documentos de trabajo entregados a EL CONTRATISTA, la multa será por cada documento perdido parcial y/o total.	2.00 * 1K
ACTOS DOLOSOS, IMPROPIOS O NEGLIGENCIAS		
16	Cuando se compruebe que el personal del CONTRATISTA realizó actos dolosos en perjuicio de la ENTIDAD o terceros, se descontará al CONTRATISTA el monto por los daños ocasionados y el CONTRATISTA realizará la separación inmediata del o los trabajadores involucrados: Los actos dolosos se refieren a todas las acciones delictivas que pudieran ser ejecutadas por el personal del CONTRATISTA, como robos y/o todo acto intencional que es punible y este hecho en forma deliberada a pesar de conocer que corresponde a un delito. La penalidad es por ocurrencia.	3.00 * 1K
17	Cuando el trabajador de EL CONTRATISTA que se encuentra laborando presente signos de haber ingerido licor o en evidente estado de ebriedad, la multa será por cada trabajador, separándose inmediatamente al infractor. Esto se verificará con un informe de alcoholemia como evidencia, el mismo que será solicitado por el área usuaria.	3.00 * 1K

K = 2% UIT (vigente a la fecha)

En las Términos de referencia se establecen penalidades distintas a casos de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato (penalidad por mora), siendo estas objetivas, razonables y congruentes con el objeto de la convocatoria. La unidad de medida aprobada para tal fin es la Unidad Impositiva Tributaria

NOTAS:

1. La penalidad será aplicada por el área usuaria (Jefatura de la Oficina de Cobranza y Control Comercial cargo de la Gerencia Comercial), la misma que será descontada de los pagos mensuales correspondientes.
2. Detectada la infracción, área usuaria (Jefatura de la Oficina de Cobranza y Control Comercial cargo de la Gerencia Comercial) notificará al **EL CONTRATISTA** para que levante la observación en un plazo de 48 horas, dicho sustento será evaluado por área usuaria, en un plazo de dos (2) días calendario para determinar la aplicación de la penalidad de acuerdo con la Tabla otras de Penalidades.



3. Si después de aplicada la multa, la deficiencia de la falta prosiguiera, se volverá a aplicar la sanción hasta cuando sea subsanada.
4. En caso exista concurrencia de infracciones, se aplicarán las multas en forma acumulativa.

Toda controversia surgida durante la etapa de ejecución del contrato se resolverá conforme lo establece el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

5. Las multas consideradas en la presente Tabla obedecen a criterios de razonabilidad, congruencia, proporcionalidad y objetividad al servicio convocado, considerando la importancia del servicio de agua potable y alcantarillado a la población, dentro del ámbito de la **EPS MARAÑÓN S.A.**
6. Las multas se aplican sin perjuicio de las sanciones que pudiesen aplicar las municipalidades o el organismo regulador SUNASS.
7. **EPS MARAÑÓN S.A.** Se reserva el derecho de realizar en cualquier día del mes la supervisión respectiva del trabajo ejecutado por **EL CONTRATISTA**, la cual estará a cargo del Supervisor o Verificador designado y la Jefatura de cada área usuaria, este tipo de supervisiones pueden ser inopinadas o en conjunto con **EL CONTRATISTA**.
8. En caso se requiera efectuar una supervisión conjunta, **EPS MARAÑÓN S.A.**, solicitará previa comunicación (Escrita o por correo electrónico), 24 horas antes la asignación de los supervisores necesarios para verificar los trabajos observados a **EL CONTRATISTA**.

La Supervisión Conjunta contara con la participación, por parte de la **EPS MARAÑÓN S.A.**, del Supervisor designado, el jefe del área usuaria o a quien delegue y por parte de **EL CONTRATISTA**, el Supervisor correspondiente.

9. Una vez ejecutada la Supervisión Conjunta los representantes de cada institución suscribirán el Acta de Verificación y/o Actas de supervisión conjunta, Según formatos aprobados por la **EPS MARAÑÓN S.A.**
10. De las supervisiones realizadas independientes o en forma Conjunta, al detectarse Infracciones en los trabajos realizados, **EPS MARAÑÓN S.A.** notificará a **EL CONTRATISTA** en su domicilio fiscal y legal vía Carta firmada por la Gerencia Comercial y/o Gerencia General que detectó la misma, para que **EL CONTRATISTA** en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas levante las observaciones, dicho sustento será evaluado por el área usuaria (Jefatura de la Oficina de Cobranza y Control Comercial cargo de la Gerencia Comercial), con un plazo de dos (2) días para determinar la aplicación de la penalidad de acuerdo a la Tabla de Penalidades. Debiendo informar a la Gerencia Comercial para que notifique a **LA CONTRATISTA** la penalidad que se aplicará, asimismo inmediatamente se elaborará las notas de débito respectivas.



11. Se precisa que la subsanación de las infracciones, previa evaluación, no imposibilita la aplicación de las penalidades, según la Tabla de Penalidades.
12. En caso proceda ser penalizado, copia de la Carta enviada a la CONTRATISTA se hará llegar a la Gerencia de Administración y Finanzas para la aplicación de la Nota de Débito y hacer el descuento respectivo.

8.9 OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción del 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, 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 dar lugar.

8.10 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,

¹ Artículo 9 de la Ley N°32089, Ley General de Contrataciones Públicas

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32089, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32089, Ley General de Contrataciones Públicas

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.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de UN (1) AÑO contado a partir de la conformidad otorgada por la EPS MARAÑÓN S.A.

8.11 SUBCONTRATACIÓN.

No se permite la subcontratación en la prestación de servicios en ninguna de las actividades y procedimientos que componen la contratación del servicio y otras obligaciones del CONTRATISTA.

8.12 FÓRMULAS DE REAJUSTES

No aplica.

8.13 CONFIDENCIALIDAD.

La información proporcionada y generada respecto a los usuarios y conexiones de agua potable producto de la prestación de los servicios contratados no deberán ser reveladas y tendrán carácter de información reservada.

8.14 PROPIEDAD INTELECTUAL

La documentación que se genere durante la ejecución del servicio se constituirá propiedad de la EPS MARAÑÓN SA y no podrá ser utilizada para fines distintos a los del servicio contratado, sin consentimiento escrito del mismo.

8.15 MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.

Se establecen las siguientes medidas de control:

- La ENTIDAD realizará supervisiones y/o inspecciones de campo inopinadas, con la finalidad de asegurarse que el CONTRATISTA cumpla con la prestación de los servicios de acuerdo con los presentes Términos de Referencia.
- Las medidas control en la ejecución de las prestaciones de los servicios serán realizadas por la supervisión y/o inspección y/o ÁREA USUARIA de la ENTIDAD.
- La ENTIDAD podrá realizar recomendaciones al CONTRATISTA, que permitan mejorar los procesos y culminación de las prestaciones de los servicios.
- El CONTRATISTA, deberá llevar un registro en Excel de todas las actividades del servicio, por personal detallando el avance diario.
- La ENTIDAD, si en caso tuviera disponible un aplicativo informático (APP- opcional), de seguimiento de actividades del gestor de cobranza y/o gasfitero, este podrá ser instalado en tabletas o celulares del personal del CONTRATISTA para su uso y mejor control.

8.16 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado, y arbitraje.

Para el caso de arbitraje, el postor ganador de la buena pro selecciona una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrarlo:



N.º	INSTITUCIONES ARBITRALES	RUC
1	CAMARA DE COMERCIO DE JAÉN	20609829924
2	CAMARA DE COMERCIO Y PRODUCCION DE LAMBAYEQUE	20103098913
3	COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU CONSEJO DEPARTAMENTAL DE LAMBAYEQUE.	20487506568

8.17 PLAZO PARA RESPUESTAS ENTRE LAS PARTES

Para los plazos de respuesta de las partes sobre aspectos vinculados con la ejecución contractual que no han sido específicamente previstos en el Reglamento, aplica el plazo máximo de respuesta del siguiente cuadro:

Plazo máximo de respuesta	:	PLAZO MAXIMO DE 02 DIAS CALENDRIOS
---------------------------	---	------------------------------------

Antes del vencimiento de este plazo máximo, las partes pueden acordar su prórroga para cada situación específica considerando la cláusula de notificaciones del contrato.

8.18 RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcial el contrato en cualquier de los supuestos:

- Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la contratación del contrato.
- Incumpliendo de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- Hecho sobreviviente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- Configuración de las condiciones de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.

8.19 GESTIÓN DE RIESGOS

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



REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS	
A	<p>CAPACIDAD LEGAL</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El postor debe acreditar que está legalmente constituida en registros públicos. ✓ Contar con inscripción vigente en el capítulo bienes del Registro Nacional de Proveedores (RNP). ✓ 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. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La capacidad legal se acreditará con (en la página de registro cualquiera de los siguientes documentos: (i) Poderes estén actualizados y correctos en SUNARP o (ii) Vigente en el RNP o (iii) No contar con sanciones o impedimentos activos.</p> <p>Se verificará la documentación en la paginas correspondiente.</p> <p>Advertencia</p> <p><i>En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.</i></p>
B	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 20,000.00(VEINTE MIL CON 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 10,000.00 (DIEZ MIL CON 00/100 SOLES) por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Recuperación de cartera morosa y/o conexiones inactivas y/o instalación y mantenimiento de conexiones de agua e instalación de medidores de agua y/o Toma de lectura de medidor de agua y/o Reparto de recibos de agua y/o Mantenimiento de medidores de agua y/o Clausura y/o corte drástico de conexiones de agua potable.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (i) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p>

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los quince (15) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 14**.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad que le hubiesen transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Advertencia

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecuten conjuntamente el objeto del contrato.



	REQUISITOS DE CALIFICACIÓN ADICIONAL
C	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
C.1	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Requisitos:</p> <p>COORDINADOR GENERAL (01) Experiencia mínima de dos (02) años; como supervisor y/o coordinador en servicios de cobranza de recibos y/o gestores de cobranza y/o reparto de recibos y/o toma de lecturas en empresas del sector público o privado. Adicionalmente deberá tener amplio conocimiento de la situación catastral de la Ciudad para que pueda cumplir eficaz y eficientemente establecidas en los presentes servicios.</p> <p>SUPERVISOR DE ACTIVIDADES (01) Dos (02) años mínimo, en actividades de mantenimiento de conexiones domiciliarias y/o en la instalación de conexiones domiciliarias y/o toma de lecturas y/o reparo de recibos y/o cortes y reaperturas de servicio de agua potable; adicionalmente deberá tener amplio conocimiento de la situación catastral de la Ciudad para que pueda cumplir eficaz y eficientemente con las Actividades de campo; establecidas en los presentes servicios.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p>Acreditación:</p> <p>El postor debe señalar la denominación del puesto, cargo y/o posición, y tiempo de experiencia del personal clave propuesto (años, meses y días) en el Anexo N° 19, adjuntando en su oferta, copia simple de cualquiera de los siguientes documentos: (i) contratos y su respectiva conformidad; (ii) constancias; (iii) certificados; o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p>Estos documentos deben señalar los nombres y apellidos del personal clave; el cargo desempeñado indicando el día, mes y año de inicio y culminación; el nombre de la entidad u organización que emite el documento; la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</p> <p>En caso los documentos que acreditan la experiencia establezcan está en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considera aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo de la misma solo se considera una vez el periodo traslapado. En ningún caso corresponde exigir que el mismo personal clave acredite experiencia en más de un cargo.</p> <p>Advertencia Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</p>
C.2	CALIFICACIÓN DEL PERSONAL CLAVE
C.2.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>Requisitos:</p> <p>COORDINADOR GENERAL (01)</p> <p>El título profesional en cualquier especialidad de Ingeniería y/o Sanitaria y/o Industrial y/o Administración y/o Economía, colegiado y habilitado del personal clave requerido como COORDINADOR GENERAL.</p>



**Nota: Presentar el certificado de colegiatura al inicio de su participación del contrato.*

SUPERVISOR DE ACTIVIDADES (01)

Bachiller universitario en cualquier especialidad de Ingeniería y/o Administración y/o Economía y/o Contabilidad y/o Arquitectura.

Acreditación:

El postor debe señalar los nombres y apellidos, documento de identidad, el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado de título profesional, y el grado o título profesional obtenido en el Anexo N° 19, adjuntando en su oferta copia del grado de bachiller o título profesional. En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse, adicionalmente, copia simple de la revalidación o reconocimiento del grado o título ante la SUNEDU.

Los evaluadores o la DEC, según corresponda, verifican los grados o títulos profesionales en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos del Ministerio de Educación, a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/> según corresponda.



C.2.2 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

COORDINADOR GENERAL (01)

Se requiere la acreditación de una capacitación mínima de 40 horas académicas en recuperación de Cartera Morosa y/o Toma de Lecturas de Medidores y/o cobranza de recibos y/o gestores de cobranza y/o Distribución de Recibos y/o Actividades de Catastro Comercial en el sector saneamiento y/o Instalación de conexiones domiciliarias y/o Retiro e instalación de medidores de agua potable y/o supervisión de servicios relacionados a saneamiento y/o seguridad y/o Gestión de Sistema de agua y alcantarillado, del personal clave requerido como Coordinador General, el cual es responsable de la ejecución directa del servicio objeto de la presente convocatoria.

Las horas pueden ser lectivas, académicas y/o pedagógicas, hasta un mínimo de 40 horas. La capacitación debe haberse realizado en los últimos cinco (05) años.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de certificados y/o constancia u otros documentos.

Advertencia

- Las horas indicadas pueden ser lectivas, académicas y/o pedagógicas sin distinción entre estas.
- Al evaluar la incorporación de este requisito, la entidad contratante debe sustentar que el tipo de capacitación seleccionado se encuentre vinculado con las actividades que va a desempeñar el personal clave.
- Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas, según la normativa de la materia.



C.3 EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO

Requisitos:

Equipo	Cantidad	Características Técnicas Mínimas
Computadora y/o laptop	01	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Microprocesador Intel CORE I7 . ✓ Disco duro de 1 Terabyte. ✓ Software para trabajo en oficina con su respectiva licencia.
Impresora Multifuncional	01	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Imprime, escanea, copia ✓ Deberá incluir suministros (papel, tóner y repuestos)
Equipos de Comunicación	04	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Celulares inteligentes (smartphone) por cada personal, con internet.
Moto lineal y/o Motokar	03	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cilindraje igual o mayor a los 100 cc Motor de Cuatro tiempos. ✓ Llantas todo terreno ✓ Con combustible incluido ✓ Año de fabricación 2020 o posterior

Acreditación:

Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido para la ejecución del contrato.

Advertencia

En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.

C.4 INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Requisitos:

A fin de garantizar la oportuna y efectiva atención de nuestros requerimientos, la ubicación física del Centro de Operaciones de **EL CONTRATISTA** deberá estar en la jurisdicción provincia de nuestro Centro de Servicios.

EL contratista deberá contar con un local apropiado para la correcta prestación del servicio, cuya ubicación física será comunicada a la Gerencia Comercial, antes del inicio del contrato.

La óptima condición del local será verificada por las áreas usuarias y será indispensable para dar inicio al servicio de las actividades contratadas que el local esté debidamente equipado y listo para prestar el servicio.

Se considera como centro de Servicios de la Entidad el local ubicado en la Av. Mariscal Ureta N° 1912 / Instalaciones de la Sede Central y Gerencia Comercial de la **EPS MARAÑÓN S.A.** respectivamente.

El Centro de Operaciones, contará de un local con las características apropiadas para la prestación del servicio, el que dispondrá de áreas básicas para oficina, sala de reuniones, almacenes, servicios higiénicos.



Siendo sus características mínimas las siguientes:

CARACTERÍSTICAS / INFRAESTRUCTURA	LOCAL
AREA TOTAL CON CONSTRUCCION MINIMA (M2)	70 a 500 m2
OFICINAS	X
SERVICIOS HIGIENICOS	X

Acreditación:

Copia simple de los documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra-venta o alquiler, u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida para la ejecución del contrato.

Advertencia

En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.

D.1 PARTICIPACIÓN EN CONSORCIO

Requisitos:

- D.1 El número máximo de consorciados es de [02] integrantes
- D.2 El porcentaje mínimo de participación de cada consorciado es de [20%].
- D.3 El porcentaje mínimo de participación en la ejecución del contrato, para el integrante del consorcio que acredite mayor experiencia, es de [20%].

Acreditación:

Se acredita con la promesa de consorcio.

