

**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**SERVICIO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL Y REPARTO DE CORRESPONDENCIA DE SEDAPAR S.A.**

**1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

SERVICIO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL Y REPARTO DE CORRESPONDENCIA DE SEDAPAR S.A.

**2. FINALIDAD PÚBLICA.**

Garantizar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias de SEDAPAR S.A. vinculadas a los procesos comerciales, mediante la ejecución eficiente, oportuna y verificable de la entrega y diligenciamiento de documentación dirigida a los usuarios, conforme a la normativa vigente emitida por SUNASS. (Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD).

**3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN.**

Contratar el SERVICIO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL Y REPARTO DE CORRESPONDENCIA DE SEDAPAR S.A., documentación generada por las diferentes áreas de la Gerencia de Servicio al Cliente de SEDAPAR S.A., garantizando la correcta ejecución, trazabilidad y acreditación de las actuaciones realizadas conforme a la normativa vigente aplicable.

**4. ACTIVIDAD DEL POI**

**Comercialización AOI** Incremento de la facturación anual

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

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

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

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

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

**6. TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIOS)**

El servicio debe considerar:

**a. Recojo de documentos**

Los documentos serán recogidos por el personal del contratista en las oficinas de SEDAPAR (Gerencia de Servicio al Cliente), considerando a las siguientes áreas usuarias:

- Dpto. Comercialización.
- Dpto. Post Venta.
- Dpto. Promoción y Ventas.

Para tal efecto:

- El contratista deberá comunicar, al momento de la suscripción de la orden de servicio, los datos del vehículo, conductor y personal encargado del recojo, el cual deberá portar sus respectivas credenciales las mismas que deberá portar para su ingreso a las instalaciones.

- Cualquier cambio deberá ser informado mediante el Sistema de Gestión Documental (SGD) con una anticipación mínima de dos (2) días calendario.

SEDAPAR designará un responsable por cada oficina, quien entregará los documentos previamente verificados.

El personal del contratista deberá:

- Verificar que la cantidad de documentos coincida con el cargo de entrega, debiendo firmar y sellar la recepción, consignando fecha y hora.

El recojo se realizará dentro del horario laboral institucional (lunes a viernes de 07:10 a 15:30 horas), previa coordinación con cada Departamento. Excepcionalmente, podrán establecerse horarios distintos.

En caso no se genere documentación, se comunicará al contratista con 30 minutos de anticipación antes del horario de recojo.

El contratista deberá garantizar la custodia, confidencialidad y seguridad de los documentos, evitando su acceso por terceros.

**b. Tipo de documentos a enviar**

- Documentación en general emitida por los departamentos de la Gerencia de Servicios al Cliente.

**c. Dimensionamiento referencial del servicio**

Para efectos de la ejecución del servicio y la estimación de recursos operativos, la Gerencia de Servicio al Cliente de SEDAPAR S.A. proyecta, durante el periodo requerido del servicio, la siguiente cantidad referencial de documentación a distribuir y diligenciar:

- Aproximadamente 13,680 documentos de distribución local dentro de la jurisdicción de Arequipa Metropolitana.
- Aproximadamente 300 documentos de distribución regional y/o nacional.

Las cantidades señaladas tienen carácter referencial y podrán variar en función de la generación efectiva de documentación por parte de las diferentes áreas usuarias de la Gerencia de Servicio al Cliente.

El contratista deberá contar con la capacidad operativa, logística y de personal suficiente para garantizar la atención oportuna de la totalidad de documentos generados durante la ejecución contractual.

**d. Cobertura del servicio**

El **Servicio De Gestión Operativa Para La Distribución De Documentación De La Gerencia De Servicio Al Cliente De Sedapar S.A.** se efectuará en la jurisdicción de la Región Arequipa y a nivel nacional.

**e. Entrega de documentos al destinatario**

La entrega de documentación se realizará en el domicilio del destinatario, en días hábiles y dentro del horario de oficina.

El personal encargado deberá:

- Estar debidamente identificado con fotocheck y DNI.
- Verificar que el cargo de recepción cumpla con los requisitos establecidos.
- Registrar la información de manera clara, legible y sin enmendaduras.

**f. Realización de diligenciamientos administrativos**

Las actuaciones administrativas materia del servicio deberán ejecutarse conforme a:

- TUO de la Ley N° 27444 (D.S. N° 004-2019-JUS).
- Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento.
- Lineamientos resolutivos emitidos por el TRASS.
- Demás normativa vigente aplicable durante la ejecución del servicio.

**g. Devolución de documentos**

El contratista deberá devolver la documentación diligenciada dentro de los siguientes plazos:

- Notificaciones locales: dentro de 2 días hábiles
- Notificaciones regionales/nacionales: dentro de 3 días hábiles

Las devoluciones deberán:

- Mantener el orden secuencial del cargo de entrega
- Incluir constancias debidamente llenadas
- Estar sustentadas en caso de no entrega

Los documentos no entregados deberán incluir:

- Motivo detallado
- Fecha y hora de visitas
- Datos del mensajero (nombre, DNI, firma y código)
- Firma del supervisor

**h. Incidencias (pérdida, robo, irregularidades)**

En caso de pérdida o robo:

- El contratista deberá comunicar el hecho el mismo día vía SGD y telefónicamente
- Presentar denuncia policial en un plazo máximo de 1 día hábil

En caso de soborno o extorsión:

- Presentar denuncia ante el Ministerio Público dentro de 5 días calendario

**i. Condiciones del servicio**

El servicio incluye:

- Rotulado, embalaje y empaquetado
- Envío terrestre o aéreo
- Custodia de documentos
- Sistema web de seguimiento

El sistema deberá permitir:

- Consulta por número de documento
- Estado de envíos (entregado/devuelto)
- Reportes diarios, semanales y mensuales

**j. Registro y evidencias**

El contratista deberá entregar:

**En digital:**

- Base de datos en Excel
- Fotografías georreferenciadas
- Cédulas escaneadas (PDF)

**En físico:**

- Cargos originales ordenados
- Evidencias impresas (cuando corresponda)

Los documentos ilegibles o con enmendaduras no serán válidos.

**k. Procedimiento de diligenciamiento**

La notificación se efectuará en el domicilio que se indica en el cargo del documento, de conformidad con el procedimiento estipulado por el artículo 21, numeral 21.3, 21.4 y 21.5 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por D.S. 004-2019-JUSD,

Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento 066-2006-sunass-cd y los lineamientos Resolutivos del TRASS- 2020 contenido en la Resolución N° 001-2020-SUNASS/TRASS/LINEAMIENTOS según corresponda.

El diligenciamiento de la documentación se efectuará en el domicilio consignado en el cargo del documento, conforme a lo establecido en el artículo 21 numerales 21.3, 21.4 y 21.5 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante D.S. N.° 004-2019-JUS, así como en la normativa sectorial vigente aplicable.

- El personal encargado deberá consignar:
- Fecha de entrega de manera clara y sin enmendaduras.
- Nombre y apellidos del administrado.
- Número de DNI.
- Características del inmueble.
- Datos de la persona receptora, cuando corresponda.
- Nombre, código, firma, DNI, fecha y hora del personal encargado de la entrega.
- Otros datos exigidos por la normativa vigente.

En caso de ausencia del destinatario:

- Se dejará constancia de primera visita.
- Se programará una segunda visita.
- De persistir la ausencia, se procederá conforme a ley.

Está prohibida la entrega de documentación a menores de edad.

#### **I. Plazos del servicio**

- Entrega local: hasta 2 días hábiles
- Entrega fuera de región: hasta 3 días hábiles
- Devolución de cargos: 2 días hábiles (local) y 3 días hábiles (región)

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

#### **m. Reportes**

##### **Reporte diario:**

- Se entrega al tercer día hábil.
- Incluye cargos y base de datos

##### **Reporte a presentar cada 30 días hábiles:**

- Se entrega al quinto día hábil
- Incluye consolidado por tipo de documento.
- Cargos completos debidamente llenados, con su respectiva base de datos.
- Evidencias fotográficas (fachada del domicilio) que demuestren el cumplimiento de la distribución correcta de los documentos.

#### **n. Documentos no entregados**

Para la devolución de documentación no entregada, el contratista deberá:

- Reportar la incidencia en tiempo real.
- Adjuntar evidencia fotográfica.
- Presentar un informe sustentatorio en un plazo máximo de un (1) día hábil.

En los casos en que exista oposición del administrado para la recepción de la documentación, el contratista deberá comunicar inmediatamente dicha situación al responsable del área usuaria, adjuntando el sustento correspondiente y evidencia fotográfica.

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

Precios unitarios

## **8. PLAZO DE EJECUCION**

El plazo de prestación del servicio será de 60 días hábiles y/o hasta el día de la firma del contrato por Concurso Público Abreviado N° 17- 2025-SEDAPAR S.A, el mismo que se computará a partir del día siguiente de la firma de la orden de servicio

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

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

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

No aplica

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

Pago - 02 armadas: el primer pago es a los 30 días hábiles.

Segundo pago a los 60 días hábiles.

La entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos cada 30 días hábiles de servicio prestado de acuerdo con el volumen de notificaciones, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en los términos de referencia.

El contratista recibirá como pago por sus servicios el producto resultante de multiplicar el número de documentos diligenciados por el valor unitario de los mismos, de acuerdo con la estructura tarifaria presentada en su propuesta económica.

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

Informe del servicio prestado en el correspondiente periodo, debidamente valorizado y firmado por el jefe de Operaciones del Contratista, debiendo adjuntar:

- Reporte consolidado de los cargos de entrega de los documentos periódicos entregados por cada una las áreas usuarias del respectivo periodo.
- Reporte de 30 días hábiles, de acuerdo con lo indicado en numeral 6 inciso m.
- Comprobante de pago, indicando el periodo del servicio y el detalle del servicio prestado.

La documentación antes indicada, se debe presentar en Mesa de Partes virtual de SEDAPAR en forma mensual.

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

## **12. CONFORMIDAD**

La conformidad del servicio será emitida por el Departamento de Comercialización, en su calidad de área usuaria, previo informe técnico de validación emitido por los departamentos de Post Venta y Promoción y Ventas.

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

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

No aplica

#### **14. VICIOS OCULTOS**

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

#### **15. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA**

El contratista es responsable por el cumplimiento total del servicio, incluyendo aspectos financieros, laborales, técnicos y administrativos, y que debe garantizar el fiel cumplimiento de sus obligaciones a través de mecanismos como garantías y cumplimiento de plazos.

#### **16. PENALIDADES**

##### **16.1 PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN**

Artículo 120 del Reglamento

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

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

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

Penalidad diaria =  $0.10 \times \text{monto}$

$F \times \text{plazo en días}$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios:  $F = 0.40$ .

Para obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días:  $F = 0.40$

b) Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días:  $F = 0.25$

c) Para plazos mayores a ciento veinte días:  $F = 0.15$

Para consultorías de obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días:  $F = 0.40$

b) Para plazos mayores a sesenta días:  $F = 0.25$

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

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

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

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

#### **17. ADELANTOS**

No aplica

#### **18. GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO PARA BIENES Y SERVICIOS**

No aplica

## **19. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO**

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación<sup>1</sup> y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato<sup>2</sup>. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco<sup>3</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>4</sup>.

## **20. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

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

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

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

## **22. GESTIÓN DE RIESGOS**

El riesgo de no contar con el servicio:

- Incumplimiento de plazos regulatorios vinculados a actuaciones administrativas y comerciales.
- Riesgo de sanciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por SUNASS u otras entidades competentes.
- Afectación en la trazabilidad y acreditación de la entrega de documentación.
- Esto puede derivar en multas, sanciones o procesos administrativos para la entidad.

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

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

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

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