

TERMINO DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS

Órgano y/o Unidad Orgánica:	DEPARTAMENTO DE CATASTRO DE CLIENTES Y VENTAS
Actividad del POI:	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PARA LA DISMINUCIÓN DEL ÍNDICE DE AGUA NO FACTURADA.
Denominación de la Contratación:	SOLICITO CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TRABAJOS ESPECÍFICOS EN APOYO ADMINISTRATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE CATASTRO DE CLIENTES Y VENTAS
Descripción de la necesidad / CMN:	Se requiere apoyo técnico-administrativo para la recepción, revisión, registro y seguimiento de expedientes comerciales en el SIINCO y GIS, asegurando su correcta documentación, trazabilidad y actualización. La labor incluye verificación de requisitos, levantamiento de observaciones, elaboración de reportes, control del estado de solicitudes y orientación al usuario, garantizando la adecuada incorporación, formalización y regularización de nuevos usuarios de obras y/o ampliaciones en el sistema comercial en el Plan Operativo Institucional (POI 2026).

I. FINALIDAD PÚBLICA:

Garantizar la continuidad, eficiencia y calidad de los procesos de gestión comercial y catastral mediante la recepción, revisión, clasificación y registro oportuno de expedientes, así como el seguimiento permanente y la actualización de información en los sistemas SIINCO y GIS. Estas acciones aseguran la correcta formalización y regularización de nuevos usuarios, el levantamiento de observaciones, la trazabilidad documental y la adecuada orientación al ciudadano, contribuyendo al cumplimiento de la normativa vigente, a la mejora del servicio y a la optimización de la recaudación comercial de la Entidad.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN:

Contar con un apoyo operativo que realice de manera oportuna la recepción, revisión, organización, registro y actualización de expedientes comerciales y catastrales, así como su seguimiento y digitalización en los sistemas SIINCO y GIS. Este servicio permitirá atender el incremento de carga operativa 2025, garantizando la integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información para la correcta formalización y regularización de usuarios.

III. ENFOQUE DE LA CONTRATACIÓN:

La contratación del servicio requerido se orienta bajo el enfoque de valor por dinero,



priorizando que la Entidad obtenga el mayor beneficio posible en términos de eficiencia, eficacia y economía, de acuerdo con la naturaleza operativa del servicio solicitado. Este enfoque implica seleccionar una oferta que no solo cumpla con el costo más competitivo, sino que garantice la calidad del servicio, la oportunidad en la ejecución y la sostenibilidad operativa, asegurando la continuidad del servicio y la integridad de la información gestionada.

En ese sentido, se deberá garantizar que el servicio contratado:

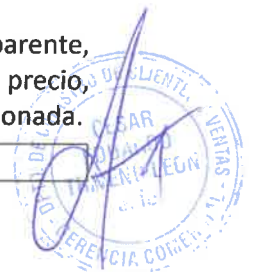
Se requiere un servicio que garantice la recepción técnica y administrativa, revisión exhaustiva, clasificación, folio, organización, registro, actualización y seguimiento de expedientes en SIINCO y GIS. El servicio deberá realizar actividades como:

- Registro de expedientes diarios y verificación de coherencia documental.
- Identificación y levantamiento de observaciones.
- Control y seguimiento del estado de solicitudes.
- Elaboración de reportes de avance y consistencia.
- Orientación al usuario y entrega de expedientes a los colaboradores.
- Registro de nuevos usuarios en el sistema GIS.
- El servicio debe ejecutarse con eficiencia y eficacia, cumpliendo entregables verificables y contribuyendo a la optimización de los procesos internos.
- Debe responder a criterios de sostenibilidad operativa, con uso responsable de tiempos, recursos y materiales, minimizando riesgos.
- La selección del servicio se realizará mediante un proceso transparente, priorizando la mejor relación costo-beneficio, no solo el menor precio, garantizando calidad, oportunidad e integridad de la información gestionada.

IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

- Descripción del Servicio a Contratar

Ítem	Descripción del Servicio
01	Realizar la recepción técnica y administrativa de expedientes provenientes de los distintos canales autorizados (Gestor de Ventas, regularización de conexiones, intervenciones por obras y otros), verificando su completitud, pertinencia y calidad documental.
02	Realizar la revisión exhaustiva de expedientes comerciales, validando la coherencia de datos del solicitante, predio, ubicación, tipo de conexión y sustento técnico conforme al Reglamento de Servicios y normas internas, y elaborar checklists estandarizados para nuevas conexiones y modificaciones, con evaluación mínima de 80 expedientes.
03	Realizar la clasificación, ordenamiento y registro de expedientes, estableciendo un sistema de control que garantice su correcta trazabilidad y disponibilidad. Mantener actualizado el control y seguimiento del estado de solicitudes, informando periódicamente al área de Catastro.
04	Efectuar el registro oportuno y preciso de expedientes en SIINCO,



	actualizar y controlar expedientes de obras, ampliaciones de red y nuevas conexiones asegurando coherencia documental, y monitorear permanentemente su avance, observaciones y validación final.
05	Registrar 80 expedientes de nuevos usuarios en el sistema GIS, brindar orientación en trámites de catastro comercial y gestionar la entrega de expedientes nuevos a los colaboradores, garantizando un mínimo de 30 expedientes validados.
06	generar reportes de control y seguimiento que reflejen expedientes entregados y devueltos por los gasfiteros colaboradores en los plazos establecidos por Seda Ayacucho .
07	Realizar el reporte de los expedientes ingresados en el mes al sistema SIINCO

4.1. Plan de Trabajo.

[No corresponde]

4.2. Prestaciones accesorias a la prestación principal.

[No corresponde]



V. PERFIL REQUERIDO:

a. Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios:

Bachiller y/o título profesional en las carreras universitarias de Administración y/o Contabilidad y/o economía el cual, deberá ser acreditado mediante diploma de grado y/o título profesional. (SEGÚN SUNEDU)



b. Experiencia:

- **Experiencia General: NUEVE (09) meses** como mínimo en entidades públicas y/o privadas (la experiencia se tomará en cuenta a partir de la fecha de emisión de diploma de grado bachiller). Acreditar experiencia mediante copia de certificado y/o constancia de trabajo y/o contrato u Orden de servicio.
- **Experiencia Específica: SEIS (06) meses** como mínimo en actividades de asistente administrativas y/o similares en entidades públicas y/o privadas. La experiencia se tomará en cuenta a partir de la fecha de emisión de diploma de grado bachiller. Acreditar experiencia mediante copia simples de constancia de trabajo, contrato u Orden de servicio u otro documento que acredite las labores

c. Cursos y/o programas de especialización:

- Conocimientos de ofimática a nivel intermedio. (acreditar con declaración jurada.)
- Conocimiento y/o manejo del software ARCGIS. Acreditar con certificado.

d. Otros:

- Contar con constancia vigente de inscripción en el registro nacional de proveedores (RNP), capítulo de servicios.
- Contar con RUC vigente y Habilitado
- Contar con DNI vigente.
- Contar con una computadora portátil (laptop). (acreditar con declaración jurada de propiedad)
- Contar con teléfono móvil con megas de internet disponible (acreditar con declaración jurada)



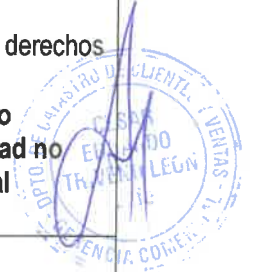
VI. CONDICIONES ESENCIALES DE LA CONTRATACIÓN:	
CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	El servicio se realizará en las oficinas del Departamento de Catastro de Clientes y Ventas de la Gerencia Comercial - SEDA AYACUCHO, en la ciudad de Ayacucho, Jr. Manco Cápac 342.
Duración del servicio y/o contrato	El plazo del servicio será de 120 días calendarios, el plazo contractual inicia a partir del día siguiente de la firma de la orden de servicio.
Modalidad de contratación	Orden de servicio, según corresponda.
Productos y/o entregables	<p>Los pagos por la prestación se realizarán bajo el siguiente detalle:</p> <p>PRIMER PAGO: a los 30 días calendarios de suscrito la orden.</p> <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción y verificación de expedientes de diversos canales (Gestor de Ventas, regularización de conexiones, intervenciones por obras y otros). - Revisión y validación de información comercial y técnica (mín. 80 expedientes). - Registro diario en SIINCO y seguimiento de obras y nuevas conexiones. - Registro de nuevos usuarios en GIS y validación de expedientes (mín. 80 expedientes). - Generación de reporte de control y seguimiento a expedientes entregados a los colaboradores gasfiteros. <p>SEGUNDO PAGO: a los 60 días calendarios de suscrito la orden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Producto: Recepción y verificación de expedientes de diversos canales (Gestor de Ventas, regularización de conexiones, intervenciones por obras y otros). - Revisión y validación de información comercial y técnica (mín. 80 expedientes). - Registro diario en SIINCO y seguimiento de obras y nuevas conexiones.



	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de nuevos usuarios en GIS y validación de expedientes (mín. 80 expedientes). - Generación de reporte de control y seguimiento a expedientes entregados a los colaboradores gasfiteros. <p>TERCER PAGO: a los 90 días calendarios de suscrito la orden</p> <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción y verificación de expedientes de diversos canales (Gestor de Ventas, regularización de conexiones, intervenciones por obras y otros). - Revisión y validación de información comercial y técnica (mín. 80 expedientes). - Registro diario en SIINCO y seguimiento de obras y nuevas conexiones. - Registro de nuevos usuarios en GIS y validación de expedientes (mín. 80 expedientes). - Generación de reporte de control y seguimiento a expedientes entregados a los colaboradores gasfiteros. <p>CUARTO PAGO: a los 120 días calendarios de suscrito la orden</p> <p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción y verificación de expedientes de diversos canales (Gestor de Ventas, regularización de conexiones, intervenciones por obras y otros). - Revisión y validación de información comercial y técnica (mín. 80 expedientes). - Clasificación, ordenamiento, foliación y control de trazabilidad. - Registro diario en SIINCO y seguimiento de obras y nuevas conexiones. - Registro de nuevos usuarios en GIS y validación de expedientes (mín. 80 expedientes). - Generación de reportes periódicos de control y seguimiento. - entrega total un resumen de la información generada en los 120 días de servicio, en un consolidado físico y digital.
<p>Del pago</p>	<p>La entidad realizará el pago al contratista de forma oportuna luego de haberse verificado la correcta ejecución de las prestaciones y de haberse cumplido los procedimientos establecidos en el reglamento y los contratos de conformidad al art. 67 de la Ley 32069. El pago se luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.</p>



<p>Forma de Pago</p>	<p>el abono será a través de depósito en cuenta CCI, la cual se efectuará en pago parciales , teniendo en cuenta el monto contratado después de la presentación del entregable correspondiente mediante carta, solicitando conformidad de servicios y trámite de pago. Debe ser ingresado por mesa de partes de la entidad adjuntando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibo por honorarios, a crédito por un plazo no menor a 45días calendarios - Suspensión de 4ta categoría - Carta de autorización de depósito CCI - Copia de la orden de servicio, notificación y TDR - Informe conteniendo las actividades desarrolladas conforme al numeral VI.
<p>Limitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No podrá efectuar requerimientos. • No se otorgará viáticos. • No podrá percibir ningún concepto por gastos de caja chica, encargos internos, comisión de servicios o similares. • La presente contratación no implica el reconocimiento de derechos y/o beneficios laborales. • EN CASO DE RENUNCIA por parte del proveedor; y al no cumplimiento del producto entregable del 100% la entidad no reconocerá el derecho de pago ni parcial ni proporcional
<p>Conformidad</p>	<p>La conformidad será otorgada por jefe del departamento de Catastro de Clientes Y Ventas, previo informe del analista en Catastro de Clientes.</p> <p>La recepción conforme de la entidad contratante no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Lev.</p>



VII. FORMA Y MECANISMO DE PRESENTACIÓN DE COTIZACIÓN:

Propuesta económica: [Presentada mediante cotización], los precios deben incluir IGV.

Curriculum Vitae: La información consignada en la hoja de vida tiene carácter de declaración, por lo que el proveedor será responsable de la información consignada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que se lleve a cabo a la entidad. De conformidad a lo siguiente:

- CV documentado.
- Registro Nacional de Proveedor vigente (cuando el monto de la contratación supere la UIT vigente)
- Registro Único de Contribuyente, activo y vigente (Rubro relacionado al objeto de la contratación).

La documentación deberá foliarse y firmarse en cada una de las hojas a través de firma manuscrita y/o firma digital, (puede ser firma escaneada en caso de tratarse de firma manuscrita).

VIII. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS (De corresponder)

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor que resulte seleccionado son propiedad de la Entidad, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

IX. MODIFICACIONES AL CONTRATO MENOR

Las partes pueden acordar modificaciones al contrato menor, siempre que las mismas permitan alcanzar su finalidad de manera oportuna y eficiente y no aumenten ni desnaturalicen el presente requerimiento, de conformidad al numeral 229.1 del art. 229 del DS 009-2025-EF.

X. PENALIDADES

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

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{monto} / F \times \text{plazo}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$

Otras penalidades: [De conformidad al numeral 229.2 del art. 229 se pueden establecer otras penalidades].

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

XI. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido



revelar dicha información a terceros. El contratado, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.



XII. SUBCONTRATACIÓN

Está prohibida la subcontratación y/o delegación de la prestación del servicio en terceras personas.

XIII. CLÁUSULAS OBLIGATORIAS EN LOS CONTRATOS MENORES

De conformidad al art. 60 de la Ley 32069, los contratos regulados por la presente ley incluyen obligatoriamente, y bajo responsabilidad, como mínimo, las siguientes cláusulas:

a. Garantías:

De la garantía de fiel cumplimiento para bienes y servicios. De conformidad al literal a) del art. 139 del DS 009-2025-EF, no se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50UIT.

b. Cláusula anticorrupción y antisoborno.

El contratista "declara" que no ha ofrecido, recibido, negociado o efectuado cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el contrato, con algún servidor y/o funcionario de la entidad. Por lo que, se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algún valor, o cualquier beneficio o incentivo, directa o indirectamente, a un funcionario y/o servidor o cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes u otras normas anticorrupción, sin restricción alguna.

No obstante, cuando se demuestre que dicha declaración no es veraz, la entidad puede resolver el contrato por incumplimiento en virtud al literal c) del art. 68 de la Ley 32069, concordante con el numeral 122.6 del art. 126 del DS. 009-2025-EF y la exclusión de proveedores adjudicatarios de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, en virtud al literal b) del art. 274 del DS. 009-2025-EF. Sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales.

En mérito al principio de integridad regulado en el literal e) del art. 5 de la Ley 32069, indica que "la conducta de los partícipes en cualquier etapa del proceso de contratación está guiada por la honestidad, veracidad y la apertura a la rendición de cuentas, evita y denuncia cualquier práctica indebida o corrupta ante las autoridades competentes.

c. Solución de controversias.

De conformidad al numeral 81.3 del art. 81 del DS 009-2025-EF, las partes pactan la conciliación como mecanismo de solución de controversias, de manera previa al arbitraje.

d. Resolución de contrato por incumplimiento.

De conformidad al numeral 229.3 del art. 229 y el art. 68 del DS 009-2025-EF. El contrato podrá ser resuelto por cualquiera de las partes, total o parcialmente, bajo los siguientes supuestos:

- a. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.



- b. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c. Hecho sobreviniente 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.
- d. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f. Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación. La resolución del contrato menor se notifica a través de comunicación física y/o electrónica, en tanto el OECE implementa la Pladicop, y se acompaña del respectivo sustento que genera la resolución. En el caso de la resolución por incumplimiento del contratista, la entidad contratante debe haber otorgado previamente un plazo de subsanación, salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido.

XIV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

De conformidad al literal c) del art. 69 de la Ley 32069, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.

XV. SANCIONES

Son infracciones administrativas pasibles de sanción, las establecidas en el art. 87 de la ley 32069.



SEDA AYACUCHO
Servicio de Agua Potable y Saneamiento de Ayacucho S.A.
GERENCIA COMERCIAL

CESAR FERNANDO TRAVENO LEÓN
Jefe del Depto. de Catastro de Clientes y Ventas
DNI P 71107

Firma del solicitante



SEDA AYACUCHO
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AYACUCHO S.A.
GERENCIA COMERCIAL

Ing. Maritza Ccesa Quincho
Gerente Comercial

Firma del jefe del Área Usuaria