	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-
		Versión:	1
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	
		Página:	1

sof
Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO
Ubicación: Arequipa
Fecha: 12/06/2025 18:30:27

Firmado Digitalmente por ALIZZO REYES AYO Gonzalo FAU 20100186629 hash Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO Ubicación: Arequipa Fecha: 12/06/2025 17:28:22

Firmado Digitalmente por DE TABOADA GUENAYÁ Marisol Francis FAU 20101885218 hash Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO Ubicación: Arequipa Fecha: 13/05/2025 07:39:49



REQUERIMIENTO DE ÁREA USUARIA

SERVICIO DE GESTION Y RESPUESTAS DE MENSAJES EN REDES SOCIALES MEDIANTE IA



N° PLD/TIC-0016-2025

- 1. Área Usuaria:** Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- 2. Objeto de la contratación:** Se requiere contratar a una persona natural o jurídica especializada que brinde el servicio de monitoreo, atención y respuesta de mensajes y comentarios utilizando un modelo de Inteligencia Artificial recibidos a través de la página oficial de Facebook de SEAL, de forma permanente y dentro de los estándares de atención establecidos por la empresa
- 3. Justificación de la necesidad:** SEAL requiere contratar un servicio de monitoreo y gestión de comentarios utilizando un modelo de Inteligencia Artificial recibidos a través de su página oficial de Facebook, con el objetivo de contar con un conocimiento oportuno y detallado de las inquietudes, consultas y sugerencias de nuestros clientes, así como brindar respuestas adecuadas y oportunas a temas relacionados con los servicios eléctricos que ofrece la empresa.

Este servicio permitirá mejorar la atención al cliente en el entorno digital, fortalecer la imagen institucional y contribuir a una comunicación más eficiente y cercana con la ciudadanía


- 4. Finalidad Pública**
Optimizar la atención de las consultas de nuestros clientes mediante un servicio activo, mediante la implementación de un modelo de Inteligencia Artificial en la página oficial de Facebook, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que permita brindar respuestas rápidas y oportunas. Esta iniciativa busca mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la comunicación directa entre los clientes y SEAL.
- 5. Actividad del POI**
El objetivo estratégico operativo asociado del Plan Operativo Institucional es el OEI 2. Mejorar la Satisfacción del cliente.
- 6. Programación de la Necesidad en el CDNM**

El presente requerimiento de Servicio de Gestión y Respuestas de mensajes en redes sociales mediante IA, tiene la necesidad programada por la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones entre sus requerimientos de contrataciones para el ejercicio del 2025, dentro del CDNM.

- 7. Descripción y/o alcance de especificaciones técnicas y/o términos de referencia:**
 - 7.1 Características mínimas requeridas (bien) o actividades a desarrollar (servicio).**

El servicio incluirá las siguientes actividades:

- Monitoreo continuo de la bandeja de entrada y comentarios públicos en Facebook.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-	
		Versión:	13	
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES		Fecha:	
			Página:	2 de 8



- Respuesta oportuna y adecuada a mensajes, solicitudes, reclamos o dudas de los usuarios, mediante la implementación de un modelo de Inteligencia Artificial.
- Escalamiento interno de casos que requieran atención especializada.
- Reporte mensual de actividad, con métricas como: número de interacciones, tiempos de respuesta, tipo de consultas frecuentes, etc.
- Seguimiento de comentarios en publicaciones promocionadas u orgánicas.
- Atención en horarios extendidos (opcional, según necesidad).

7.2 Cantidad del Requerimiento

01 Servicio de Gestión y Respuestas de mensajes en redes sociales mediante IA

7.3 Código del material (EN CASO DE COMPRAS)

No Aplica.

7.4 Garantía del Bien/Servicio

El servicio ofrecido deberá contar con una garantía de actualizaciones mínima de un (01) año, las cuales deberán ser de forma automática.


7.5 Características del proveedor

- El proveedor debe contar con experiencia demostrable en al menos dos (02) servicios en gestión de redes sociales o implementación de modelos de Machine Learning para automatización o monitoreo de métricas de redes sociales preferentemente en el sector público o de servicios, con una antigüedad de 02 años como máximo.
- El proveedor no deberá estar impedido para contratar con el estado.
- El proveedor deberá estar habilitado en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), para poder contratar con el Estado.

7.6 Características del personal requerido

Deberá contar por lo menos con los siguientes profesionales y/o especialistas:

- Analista de Datos Senior
 - Licenciado en Ingeniería de Sistemas o Computación.
 - Máster Universitario en Análisis y Visualización de Datos o Inteligencia Artificial.
- Cuatro (04) años de experiencia como analista de datos o especialista de datos en proyectos de inteligencia de negocios o machine Learning o analítica avanzada o gobierno de datos.
 - Estudios especializados en:
 - Curso en Inteligencia Artificial con una duración mínima de 250 horas.
 - Curso y/o programa de especialización en Big Data con una duración mínima de 80 horas.
 - Curso y/o programa de especialización en Analítica Digital con una duración mínima de 50 horas.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	
		Página:	3 de 8



- Analista de Datos Junior
 - Licenciado en Ingeniería de Sistemas o Computación o Ingeniería Industrial.
 - Un (01) año de experiencia como analista de datos o especialista de datos en proyectos de inteligencia de negocios o machine Learning o analítica avanzada o gobierno de datos.
 - Estudios especializados en:
 - Curso y/o programa de especialización en Inteligencia Artificial con una duración mínima de 80 horas.
 - Curso y/o programa de especialización en Analítica Digital con una duración mínima de 50 horas.

7.7 Infraestructura, equipo / herramientas (OPCIONAL)

No Aplica.

7.8 Medidas de Seguridad a Adoptarse

La Contratista debe cumplir con:

- a) Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias vigentes.
- b) Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, D.S. 005-2012-TR y sus modificatorias vigentes.
- c) Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Eléctricas, Resolución Ministerial N° 111-2013/MEM/DM y sus modificatorias vigentes.
- d) Código Nacional de Electricidad: suministro, Resolución Ministerial N° 214-2011-MEM-DM. Parte 4 "Reglas generales para los trabajadores".
- e) Normas Técnicas de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgos, D. S. N° 003-98-SA.
- f) Otros dispositivos legales aplicables al sector y otros requisitos solicitados por el área de seguridad y salud en el trabajo.

7.9 Medidas para Protección de Medio Ambiente a Adoptarse

La Contratista debe cumplir con:


- a) Ley N° 28611: Ley General del Ambiente.
- b) Decreto Supremo N° 014-2019-EM: Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas del Ministerio de Energía y Minas.
- c) Decreto Legislativo N° 1278: Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- d) Resolución Ministerial N° 099-2020-MINAM: Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19.
- e) Otros dispositivos legales – normatividad que esté relacionada a la gestión ambiental aplicables al sector.

7.10 Prestaciones complementarias (OPCIONAL)

No Aplica.

7.11 Penalidades

- a) 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

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-	
		Versión:	13	
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES		Fecha:	
			Página:	4 de 8



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

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

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.

7.12 Resolución y/o nulidad

Resolución

- a) En el caso que el contratista incumpla injustificadamente las condiciones de la prestación del servicio o demás condiciones contractuales, se le podrá requerir mediante carta simple o notarial el cumplimiento de sus obligaciones, otorgando para ello un plazo no mayor de diez (10) días calendario para su subsanación.
- b) En caso de persistir el incumplimiento se dispondrá a través de otra carta simple o notarial emitida por el Equipo de Contrataciones de la Unidad de Logística, la resolución del pedido de compra. En ese caso, se iniciará una nueva contratación en caso el área usuaria persista con la necesidad.
- c) Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, la entidad podrá resolver el pedido de compra, parcial o totalmente por incumplimiento, mediante carta simple o notarial suscrita por el área usuaria.


Nulidad

- a) Cuando contravengan las normas legales, contengan un imposible jurídico o prescindan de las normas o formas esenciales.
- b) Por contravenir a lo establecido en el artículo 11° de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado o norma que la sustituya o modifique.
- c) Cuando se verifique que la trasgresión del principio de presunción de la veracidad durante el procedimiento, previo descargo.

7.13 Obligaciones del Contratista

SEAL requiere contratar a una persona natural o jurídica que provea el Servicio de Gestión y Respuestas de mensajes en redes sociales mediante IA, siendo las principales obligaciones a cargo del contratista:

- a. Cumplir con los requerimientos personales, funcionales y no funcionales establecidos en el punto 7 del presente documento.
- b. El contratista deberá guardar la confidencialidad de toda la información brindada por la empresa por un periodo de 10 años.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	
		Página:	5 de 8



c. Asistir a las reuniones que sean requeridas por SEAL.

Nota: Para el caso de contratación de servicios "El Contratista está en la obligación de mantener la confidencialidad de la información que le proporcione SEAL y a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del servicio. Dicha obligación se mantendrá vigente durante la ejecución contractual y hasta 180 días calendario de culminada la misma."

7.14 Obligaciones de SEAL

Las principales obligaciones de SEAL durante la vigencia del contrato serán:

- Brindar facilidades y acceso a la información y datos requeridos para la prestación del servicio.
- Brindar las facilidades de coordinación con las aéreas involucradas.
- Tramitar el pago por el servicio brindado de acuerdo con la política de pagos de SEAL.

8. **Sistema de contratación**

La contratación de Servicio de Gestión y Respuestas de mensajes en redes sociales mediante IA se realizará bajo el sistema de Suma alzada.

9. **Plazo de ejecución contractual, informes y entregables**

El plazo de ejecución del Servicio de Gestión y Respuestas de mensajes en redes sociales mediante IA deben ser activado hasta en un plazo no mayor a 30 días calendario contados a partir del envío de la Orden de Compra o firma del contrato en la oficina principal de SEAL – Arequipa.

El plazo de ejecución del será de hasta 365 días calendario (12 meses), contados a partir de la culminación de la implementación.

10. **Lugar de ejecución del servicio/adquisición/consultoría:**

Los servicios de configuración e instalación serán ejecutados en las oficinas de SEAL en Consuelo 310 cercado Arequipa presencial o remotamente.

11. **Entregables y lugar de presentación.**

Entrega de fuentes del desarrollo realizado.

12. **Conformidad del servicio/bien**


La conformidad del servicio estará a cargo de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en un plazo máximo de 7 días calendario desde la presentación del entregable o entrega del bien

13. **Forma de pago**

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, debe presentar la siguiente documentación

Comprobante de pago, el PDF, el XML y CDR
 Copia del pedido de compra emitido.
 Informe visado en cada hoja.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes Virtual de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. (<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>)

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-	
		Versión:	13	
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES		Fecha:	
			Página:	6 de 8



La Entidad debe pagar mensualmente las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, servicios o consultoría servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del servidor competente.

14. Confidencialidad y Propiedad Intelectual

La información y material producido bajo los términos de este servicio/adquisición, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del SEAL. El proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

15. Responsabilidad por Vicios Ocultos


El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

16. Cláusula de cumplimiento (Ley de prevención y mitigación del Conflicto de interés en el acceso y salida de personal del Servicio público, Ley N° 31564

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad

17. Cláusula Anticorrupción y Antisoborno

- El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:
<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistemaintegrado-de-gestion-del-osce>
- 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 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.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-	
		Versión:	13	
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES		Fecha:	
			Página:	7 de 8



- 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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar³
- El proveedor se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OECE

18. Acuerdo de Confidencialidad


- El contratista se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma, de manera permanente.
- De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 de SEAL, las Políticas de Seguridad de la Información de SEAL, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.
- En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, SEAL está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

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.

20. Solución de Controversias

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo o conciliación.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	
		Página:	8 de 8

SÍMBOLO
 RAZÓN SOCIAL DEL
 DOCUMENTO
 UBICACIÓN: Arequipa
 Fecha: 12/05/2023
 10:30:32



21. Fecha y Firma del usuario en todos los folios del requerimiento

CEGE (dato presupuestal):	2A20406000
CECO (dato controlling):	2A20406003
Posición Presupuestaria (dato contable – presupuestal):	6380002990
Nro. de Orden (dato controlling – presupuestal):	
Cuenta de Destino (dato controlling):	
Código de actividad	

Aprobación de Jefatura	Aprobación de Gerencia	Unidad de Presupuesto	Unidad de Contabilidad
Firmado Digitalmente	Firmado Digitalmente	V°B° (CONFORMIDAD)	V°B° (CONFORMIDAD)

Para el caso de adquisición de bienes, se debe contar con el V°B° del Jefe de Equipo de Almacenes de la Unidad de Logística, el mismo que certificará la necesidad del requerimiento de acuerdo al stock de los bienes que obran en el almacén y su rotación.

Aprobación de Jefe de Equipo de Almacenes V°B° (CONFORMIDAD)

Elaborado por: Jan Laura Castillo

Nota:

- En el caso de que el elaborador sea un cargo CAP se colocará el Código y en caso sea un personal de Apoyo se colocará el DNI.
- Es indispensable que todos los folios del requerimiento estén debidamente visados por el Usuario responsable, numerados y se consigna el cargo de la fecha de entrega del mismo a la Unidad de Logística.