

Anexo N.º 01-B

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS

Órgano y/o Unidad Orgánica:	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.
Denominación de la Contratación:	ATENCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y PROBLEMAS OPERACIONALES DE ALCANCE PARTICULAR Y GENERAL EN SEDA AYACUCHO S.A.
GDI-P-304.21	Proponer e implementar normas y procedimientos técnicos de gestión interna, a fin de contribuir con la optimización de los procesos del área
I. FINALIDAD PÚBLICA.	
Sistematizar y consolidar los lineamientos de la Resolución de consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD. De tal manera que los usuarios, SEDA AYACUCHO y demás interesados cuenten con un único instrumento que facilitará la atención de los problemas de alcance general, reclamos y consultas de los servicios de saneamiento.	
II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN.	
Atención y registro de los Reclamos Operacionales por Call Center y la Web; en concordancia con el reglamento vigente de la SUNASS.	
III. ALCANCES DEL SERVICIO:	
- Registro, seguimiento y cierre de las solicitudes consignadas en el FORMATO 1 y en el ANEXO 6, en el sistema comercial SIINCO, vinculadas a problemas operacionales de alcance particular y alcance general, conforme a la normativa vigente, solicitados por los usuarios o interesados a la EPS SEDA AYACUCHO de forma escrito, por teléfono o WEB en concordancia a la Resolución de consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD o Reglamento vigente. - Reportar el reclamo operacional al Departamento de Mantenimiento o Departamento de Catastro Técnico y Redes, según corresponda, y registrar la atención en el programa SIINCO el formato N° 01 y ANEXO 6.	
IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR.	
<u>Requisitos:</u> - Contar con RNP vigente. - Contar con RUC activo. - Experiencia general mínima de NUEVE (9) MESES en el sector público o privado, realizando actividades y/o apoyos administrativos en general (se tomará en cuenta la experiencia desde su condición de egresado). Acreditar la experiencia: con copia simple de contrato u orden de servicio y/o constancia y/o certificado u otro documento que demuestre fehacientemente la prestación del servicio. <u>Perfil Profesional:</u> Técnico y/o universitario, titulado en: Administración y/o Contabilidad y/o Economía y/o secretario ejecutivo (acreditar con copia de título).	
V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS (De corresponder)	

No corresponde

VI. SEGUROS (De Corresponder)

No corresponde

VII. PRESTACIONES ACCESORIAS (De corresponder)

No corresponde

VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN.

Lugar: El servicio será brindado en la ciudad de Ayacucho dentro del ámbito de SEDA AYACUCHO S.A.

Plazo: El plazo del servicio será por el periodo de 90 días calendario. El plazo contractual inicia a partir del día siguiente de la firma de la orden de servicio.

IX. ENTREGABLES.

El proveedor presentará informes mensuales de labores de acuerdo al detalle siguiente:

INFORME N.º	DETALLE	PLAZO
01	PRIMER ENTREGABLE Mínimo 60 reportes de registros, seguimiento y cierre de las solicitudes consignadas en el FORMATO 1 y en el ANEXO 6, en el sistema comercial SIINCO, vinculadas a problemas operacionales de alcance particular y alcance general, conforme a la normativa vigente, solicitados por los usuarios o interesados a la EPS SEDA AYACUCHO de forma escrito, por teléfono o WEB en concordancia a la Resolución de consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD o Reglamento vigente.	30 días
02	SEGUNDO ENTREGABLE Mínimo 60 reportes de registros, seguimiento y cierre de las solicitudes consignadas en el FORMATO 1 y en el ANEXO 6, en el sistema comercial SIINCO, vinculadas a problemas operacionales de alcance particular y alcance general, conforme a la normativa vigente, solicitados por los usuarios o interesados a la EPS SEDA AYACUCHO de forma escrito, por teléfono o WEB en concordancia a la Resolución de consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD o Reglamento vigente.	60 días
03	TERCER ENTREGABLE Mínimo 60 reportes de registros, seguimiento y cierre de las solicitudes consignadas en el FORMATO 1 y en el ANEXO 6, en el sistema comercial SIINCO, vinculadas a problemas operacionales de alcance particular y alcance general, conforme a la normativa vigente, solicitados por los usuarios o interesados a la EPS SEDA AYACUCHO de forma escrito, por teléfono o WEB en concordancia a la Resolución de consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD o Reglamento vigente.	90 días

El Informe mensual de labores, será presentado como plazo máximo hasta tres (03) días hábiles después al mes trabajado, ésta se presentará por mesa de partes de SEDA AYACUCHO.

Para el levantamiento de observaciones, el proveedor tendrá un plazo máximo de tres (03) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de la notificación.

X. CONFORMIDAD.

La conformidad del servicio será dada por el jefe del Departamento de Mantenimiento con Visto bueno del Gerente Operacional.

XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.

El servicio se pagará por producto por mes a la presentación del entregable de cumplimiento del objeto del contrato, adjuntando recibo por honorario electrónico y conformidad de servicio del jefe del Departamento de Mantenimiento y visto bueno de la Gerencia Operacional.

El importe incluye tributos, impuestos, indumentaria, seguros y cualquier costo laboral que pueda ocasionar durante la prestación de los servicios.

XII. 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.

XIII. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR.

El PROVEEDOR es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos que puedan detectarse posteriormente a la culminación del contrato.

XIV. RESPONSABILIDAD POR ASIGNACION DE BIENES (De corresponder)

No corresponde

XV. 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.

XVI. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO (De corresponder)

No corresponde

XVII. PENALIDADES POR MORA

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. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula: $\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{monto}$ $F \times \text{plazo en días}$ Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: $F = 0.40$.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
 - b.1) Para bienes, servicios y consultorías: $F = 0.25$.
 - b.2) Para obras: $F = 0.15$.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

XVIII. OTRO TIPO DE PENALIDADES

No corresponde

XIX. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL.

Según la directiva para contrataciones igual o inferior a ocho (8) UIT en SEDA AYACUCHO.

XX. SANCIONES.

El PROVEEDOR se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, siendo aplicable lo previsto en el artículo 50 del TUO de la LEY.

XXI. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN.

El PROVEEDOR declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, El PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores.

Además, El PROVEEDOR debe comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitarlos referidos actos o prácticas.

XXII. APLICACIÓN SUPLETORIA.

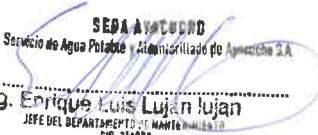
La Entidad aplica de manera supletoria *el Código Civil*, siempre que no se contradiga con las disposiciones establecidas en los Términos de Referencia.

XXIII. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En caso sea necesario que el proveedor realice alguna gestión en las oficinas de la Entidad, la Entidad debe indicar que protocolos sanitarios debe cumplir de acuerdo a la normatividad vigente y disposiciones particulares propias de la Entidad.

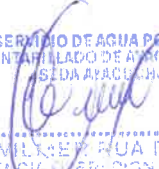
XXIV. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

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



SEDA AYACUCHO
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A.
Ing. Enrique Luis Luján Luján
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
CIP: 214979

Firma del solicitante



**SERVICIO DE AGUA POTABLE
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO**
ING. WILMER RÚA ROJAS
GERENCIA OPERACIONAL (S)

Firma del jefe del Área Usuaria