	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-
		Versión:	1
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05
		Página:	1 c

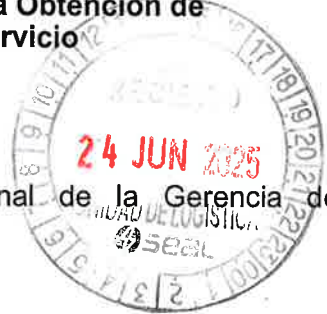
FAU 2010018628 son
 Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO
 Ubicación: Arequipa
 Fecha: 19/06/2025 09:52:11

Firmado Digitalmente por:
 RIZZO REYES AYO
 Gonzalo FAU
 2010018628 hard
 Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO
 Ubicación: Arequipa
 Fecha: 19/06/2025 09:53:49

Firmado Digitalmente por:
 DE TABACADA QUENAYA
 Matipod Francis FAU
 2010018628 hard
 Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO
 Ubicación: Arequipa
 Fecha: 20/06/2025 12:52:35



Servicio de Realización de GAP ANALISIS para la Obtención de la Certificación UNE 93200 Cartas de Servicio




N° PLD/DO- 0045-2025

1. **Área Usuaria:** Equipo de Desarrollo Organizacional de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo
2. **Objeto de la contratación:**
 Se requiere contratar a una persona natural o jurídica especializada que se encargue de brindar un servicio de realización de GAP ANÁLISIS para la obtención de la Certificación UNE 93200 Cartas de Servicio, para mejorar la comunicación con el cliente a través de la definición de compromisos que sean conocidos por los ciudadanos.
3. **Justificación de la necesidad:**
 SEAL requiere contratar el servicio de realización de GAP ANÁLISIS para la obtención de la Certificación UNE 93200 Cartas de Servicio para la empresa Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., con el fin de verificar el cumplimiento de la Norma UNE 93200 del Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción del cliente, al comunicar de manera clara los compromisos de calidad y resultados esperados involucrando al cliente en la mejora continua.
4. **Finalidad Pública**
 El servicio de realización de GAP ANÁLISIS para la obtención de la Certificación UNE 93200 Cartas de Servicio se encuentra alineado al Objetivo Estratégico número 2 "Mejorar la Satisfacción del cliente", permitiendo informar a los clientes de los servicios prestados y de los compromisos asumidos por la empresa en materia de Calidad.
5. **Actividad del POI**
 El presente requerimiento se encuentra alineado al Objetivo Estratégico número 4 "Mejorar el nivel de satisfacción del cliente" del Plan Operativo Institucional de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
6. **Programación de la Necesidad en el CDNM**
 Para el presente requerimiento de servicio de realización de GAP ANÁLISIS para la obtención de la Certificación UNE 93200 Cartas de Servicio tiene la necesidad programada por el Equipo de Desarrollo Organizacional de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo entre sus requerimientos de contrataciones para el ejercicio 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 presente servicio contempla el desarrollo de las siguientes actividades:

- Coordinación con las áreas responsables de la información necesaria para la gestión del GAP ANÁLISIS cartas de servicio.
- Realizar un análisis de brechas, conforme al cumplimiento de la norma UNE 93200:2008.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	2 de 8

- Evaluar las brechas y determinar el nivel de madurez de la organización con respecto al cumplimiento de la norma, tomando como referencia cada uno de los puntos establecidos en la norma en mención
- Para cada uno de los puntos evaluados y que se relacionan a brechas, se explicará en detalle la brecha detectada Sensibilizar al personal de acuerdo a los reportes generados de indicadores para el desarrollo de sus planes de acción y toma de decisiones.
- Mantener la confidencialidad necesaria.
- Otras actividades requeridas por la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo.

Normas Técnicas Obligatorias:

El servicio ofertado deberá cumplir obligatoriamente con la norma UNE 93200:2008.

7.2 Cantidad del Requerimiento

Se requiere un único servicio de realización de GAP ANÁLISIS para la obtención de la Certificación UNE 93200 Cartas de Servicio; dicho servicio deberá ser contemplado a todo costo por parte del contratista.

7.3 Código del material (EN CASO DE COMPRAS)

No aplica

7.4 Garantía del Bien/Servicio


El servicio de realización de GAP ANÁLISIS para la obtención de la Certificación UNE 93200 Cartas de Servicio, tiene garantía de confidencialidad en la información entregada y el soporte brindado durante la duración del servicio.

7.5 Características del proveedor

Persona Natural o Persona Jurídica

- **Experiencia,** Contar con experiencia en servicios relacionados al objeto de la contratación y servicios de Auditorías de Certificación bajo la norma UNE 93200 Cartas de Servicio, Gestión de Procesos y/o del Sistema Integrado de Gestión, en el sector público y/o privado, por un monto equivalente a S/ 30,000.00 (treinta mil con 00/100 soles), el cual se acreditará con copia simple de contratos y/o órdenes de servicios y su respectiva conformidad por la prestación efectuada y/o pedidos de compras y/o comprobantes de pago.
- **Habilitaciones,** El proveedor no debe estar impedido para contratar con el Estado.
- **Certificaciones,** El proveedor debe estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores – RNP.

NOTA: La experiencia del postor y los perfiles definidos en el requerimiento del área usuaria, no podrá ser acreditada mediante la presentación de declaraciones juradas.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Versión:	13
		Fecha:	23/05/2025
		Página:	3 de 8

7.6 Características del personal requerido

CARGO	CANT.	FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA	CAPACITACION	FUNCIONES
Auditor	1	Profesional de las ramas de Ingeniería Ambiental, Ingeniería Industrial o afines se acredita con copia de Título, o constancia o certificado de grado.	03 años de experiencia como auditor y/o líder y/o Jefe en norma UNE 93200 Cartas de Servicio y/o trinorma en empresas del rubro de energía y/o minería, se acreditará con Copia simple de constancias, certificados, contratos u órdenes de servicios.	Calificación de auditores de Cartas de Servicio conforme a la UNE 93200.	Las actividades descritas en el 7.1, y manejo de la confidencialidad.

7.7 Infraestructura, equipo / herramientas (OPCIONAL)

Los equipos y materiales que se requieran para realizar el presente servicio estarán a cargo de la empresa contratista.

7.8 Medidas de Seguridad a Adoptarse


La Contratista debe cumplir con:

- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias vigentes.
- Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, D.S. 005-2012-TR y sus modificatorias vigentes.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Eléctricas, Resolución Ministerial N° 111-2013/MEM/DM y sus modificatorias vigentes.
- Código Nacional de Electricidad: suministro, Resolución Ministerial N° 214-2011-MEM-DM. Parte 4 "Reglas generales para los trabajadores".
- Normas Técnicas de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgos, D. S. N° 003-98-SA.
- 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:

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

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	4 de 8

NOTA: La Contratista deberá revisar y cumplir según le aplique el procedimiento RE-05-02 Reglamento de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para Empresas Contratistas de SEAL.

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 pedido de compra, la Entidad puede aplicar automáticamente una penalidad por mora, por cada día de atraso. La penalidad se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \underline{0.10 \times \text{monto vigente}} \\ \text{F} \times \text{plazo vigente en días}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios y consultorías: F = 0.40.
- Para plazos mayores a sesenta (60) días, para bienes y servicios y consultorías:
F = 0.25

- b) *Otras definidas por el área usuaria*


7.12 Resolución y/o nulidad

Se debe establecer causales de resolución en caso de incumplimientos injustificados de las condiciones de entrega del bien, prestación de servicio o demás condiciones contractuales o por máxima penalidad. Así como la causal de nulidad cuando contravengan las normas legales, contengan un imposible jurídico, o se verifique la trasgresión del principio de veracidad.

7.13 Obligaciones del Contratista

SEAL requiere contratar a una persona natural o jurídica que provea el servicio de realización de GAP ANÁLISIS para la obtención de la Certificación UNE 93200 Cartas de Servicio, siendo las principales obligaciones a cargo del contratista:

- A. Cumplir con las actividades pactadas en el presente requerimiento.
- B. Cuidar que toda la información, que, por razones de trabajo, llegue a conocimiento de su personal tenga carácter de estricta reserva y confidencialidad.
El incumplimiento de esta obligación, que a criterio de SEAL pueda afectarla será considerada como una falta grave, siendo causal suficiente para la resolución del contrato y exigencia de pagos por daños y perjuicios, por parte de SEAL.
- C. Cumplir con las disposiciones entregadas por SEAL, durante la prestación del servicio.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	5 de 8

D. La Contratista debe garantizar durante y después de concluido el servicio la Confidencialidad de la información revisada de SEAL y de los hechos ocurridos durante el servicio, propios del mismo.

E. Es necesario que la Contratista prevea las Garantías, Pólizas de Seguros, cumplimiento de normas de seguridad internas de SEAL, etc., asociados al cumplimiento del servicio.

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:

- A. Brindar la información requerida para el desarrollo del servicio
- B. Supervisar las actividades realizadas durante el presente servicio.
- C. Evaluar la aplicación de penalidades y ejecutarlas de corresponder.

8. **Sistema de contratación**

La contratación del servicio de realización de GAP ANÁLISIS para la obtención de la Certificación UNE 93200 Cartas de Servicio, se realizará bajo el sistema de suma alzada.

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

El plazo de ejecución es de diez (10) días calendario, contados desde el día siguiente de la emisión del pedido de compra al proveedor, y/o previa coordinación con el área usuaria.

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

El servicio podrá ser prestado de manera virtual según la necesidad y coordinación con el administrador de contrato.

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

El contratista presentara 1 Informe Final por el servicio de realización de GAP ANÁLISIS para la obtención de la Certificación UNE 93200 Cartas de Servicio dentro de los 5 días calendario por Mesa de partes virtual de SEAL.

12. **Conformidad del servicio/bien**

La conformidad del servicio estará a cargo de Equipo Desarrollo Organizacional de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo en un plazo máximo de 7 días calendario desde la presentación del entregable o entrega del bien

13. **Forma de pago**


La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en un único pago, luego de la presentación del informe final.

Documentos para efectos de pago:

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

Para el caso de Servicios

- Comprobante de pago – (Factura con el archivo PDF, XML y CDR)

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	6 de 8

- Informe del proveedor
- Copia del pedido de compra o contrato

Los mencionados documentos deben ser presentados por mesa partes física o virtual.

La Entidad debe pagar 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

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	7 de 8

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. 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.

	FORMATO PROVISIONAL	Código:	FM-11-06
		Versión:	13
	REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES	Fecha:	23/05/2025
		Página:	8 de 8

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.

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

CEGE (dato presupuestal):	<input type="text" value="2A10300002"/>
CECO (dato controlling):	<input type="text" value="2A10300002"/>
Posición Presupuestaria (dato contable – presupuestal):	<input type="text" value="6321002000"/>
Nro. de Orden (dato controlling – presupuestal):	<input type="text"/>
Cuenta de Destino (dato controlling):	<input type="text"/>
Código de actividad	<input type="text"/>

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: Equipo de Desarrollo Organizacional

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.