



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Anexo N° 01-B

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
Y CONSULTORÍAS**

TÉRMINO DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	
Órgano y/o Unidad Orgánica:	Departamento Comercial Seda Ayacucho.
Actividad del POI:	"Brindar servicio de atención de calidad en beneficio de la población".
Denominación de la Contratación:	01 servicio "TRABAJOS ESPECIFICOS PARA ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES Y OPERACIONALES EN VENTANILLAS DE SEDA - AYACUCHO – SUCURSAL HUANTA."
Descripción de la necesidad / CMN:	Servicio para el procesamiento eficiente de reclamos comerciales y operacionales, asegurando el cumplimiento normativo.
COSTOS ABC	GCO-P-102: Control Operativo y Mantenimiento de medidores

I. FINALIDAD PÚBLICA:

El presente proceso busca la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y clientes que acuden a las instalaciones de la EPS. Este servicio debe asegurar el estricto cumplimiento del reglamento vigente de la SUNASS, garantizando la calidad de la atención al cliente. Se busca, además, la optimización de la gestión de quejas y reclamos para fortalecer la imagen de nuestra EPS mediante una atención eficiente, ya sea presencial o a través de cualquier otro canal que la entidad disponga.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN:

El objetivo de esta contratación es asegurar en la atención y registro de reclamos comerciales y operacionales, gestionados presencialmente en la ventanilla de atención. Este servicio debe garantizar el estricto cumplimiento de la normativa vigente de la SUNASS. Y la atención oportuna a los usuarios.

III. ENFOQUE DE LA CONTRATACIÓN:

Para la gestión del presente requerimiento a fin de dar cumplimiento a la atención de las necesidades requeridas, la Dependencia Encargada de las Contrataciones de la Entidad, deberá tener en consideración la sostenibilidad de la contratación así como el principio de valor por dinero: debiendo maximizar el valor de lo que obtienen en cada contratación, en términos de eficiencia, eficacia y economía, lo cual implica que se contrate a quien asegure el cumplimiento de la finalidad pública de la contratación, considerando la calidad, la sostenibilidad de la oferta y la evaluación de los costos y plazos, entre otros aspectos vinculados a la naturaleza de lo que se contrate, y que no procure únicamente el menor precio.

IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

- Descripción del Servicio a Contratar

Ítem	Descripción del Servicio
01	SERVICIOS EN "TRABAJOS ESPECIFICOS PARA ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES Y OPERACIONALES EN VENTANILLAS DE SEDA-AYACUCHO – SUCURSAL HUANTA"
	-Brindar la atención, información y demás relacionados a la prestación del servicio. En concordancia con el reglamento vigente. -A petición del usuario ingresar reclamos, solicitudes, reconsideración y apelación; de acuerdo a normativa vigente.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- Controlar y realizar el seguimiento de los reclamos hasta su resolución, a fin de notificar al reclamante
- Atención a los usuarios en la etapa de conciliación de los reclamos relativos a la facturación.
- Atender y levantar actas de las conciliaciones realizadas en el día.
- Proyectar resolución de 1ra instancia de acuerdo al reglamento.

V. PERFIL REQUERIDO:

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

- Se requiere titulado en Derecho y/o Administración de Empresas y/o Economía, y/o Contabilidad y/o Ingeniería económica y/o ingeniería en comercio y negocios internacionales y/o ingeniería industrial. Debe presentarse constancia de título.

b. Experiencia:

- Experiencia General:** mínimo un (02) año en entidades públicas o privadas. (acreditar mediante constancia, contrato u orden de servicio). A partir de egresado.
- Experiencia Específica:** mínimo 01 año de experiencia en atención al cliente en entidades públicas o privadas. (Se deberá acreditar mediante constancia, contrato u orden de servicio). Desde bachiller.

c. Otros: El perfil se acreditará mediante documento (título profesional y/o el documento que corresponda), y la experiencia será acreditada mediante certificados y/o constancias; Contar Registro Nacional de Proveedor Vigente (de corresponder), Persona natural con Registro Único de Contribuyente - RUC, activo y vigente, No estar inhabilitado para contratar con el Estado, No tener impedimento para contratar con el Estado, no incurrir en nepotismo.

CONDICIONES ESENCIALES DE LA CONTRATACIÓN:

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	SEDA AYACUCHO
Duración del servicio y/o contrato	El plazo del servicio será por 90 días . El plazo contractual inicia a partir del día siguiente de la firma de la orden de servicio.
Modalidad de contratación	Contrato u Orden de servicio, según corresponda.
Productos y/o entregables	El cumplimiento del servicio requerido, será medido a través de 03 productos que den cuenta de la plena satisfacción de la contratación, cuya unidad de medida será mediante informe de actividades. Primer entregable: A los 30 días de suscrito el contrato y/o notificada la orden. Segundo entregable: A los 60 días de suscrito el contrato y/o notificada la orden. Tercer entregable A los 90 días de suscrito el contrato y/o notificada la orden. Cada entregable significa la presentación de un informe con descripción de las actividades realizadas y estadísticas de la atención reportada.
Del pago	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.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Forma de Pago	• El Abono será a través de cuenta CCI, la cual se efectuará en pagos mensuales, después de la presentación de cada entregable (Informe de cumplimiento de actividades correspondiente), documentos ingresados a través de la oficina de trámite documentario y/o dirección electrónica de la DEC, a través de Carta solicitando conformidad de servicios y trámite de pago por cada entregable, adjuntando lo siguiente: • Informe final por cada entregable describiendo las actividades objeto de la contratación. • Recibo por honorario, a crédito por un plazo no menor a 15 días naturales (en cuanto corresponda). • Carta de autorización CCI. • Suspensión de cuarta categoría (de corresponder). • Copia de su orden de servicios o contrato.
Limitaciones	• 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.
Conformidad	La jefatura del Departamento Comercial, otorgara la conformidad.

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

II. 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.

II. 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.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

X. 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.

X. SUBCONTRATACIÓN

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

II. 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.





"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

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.

II. SANCIONES

Son infracciones administrativas pasibles de sanción, las establecidas en el art. 87 de la ley 32069 y directiva de contrataciones menores y/o iguales a 8 UIT'S.


SEDA AYACUCHO
SUCURSAL HUANTA
Reconstruyendo la vida
CPC. Carlos Alberto Moreira Pantaleón
Gerente de DP - COMERCIAL

Firma del solicitante


SEDA AYACUCHO
Servicio de Agua Potable y Alcantarado de Ayacucho S.A.
Reconstruyendo la vida
Ing. Mercy R. Calderón Rodríguez
Gerente de DP - COMERCIAL

Firma del jefe del Área Usuaría