

**EPS MARAÑON S.A.**

EPS MARAÑON SA - JAEN

VIVIANNA RENTERIA CORDOVA

ASIS02-ATECLIE # Usuario

F. PROCESO 09/09/2025

PAGINA 1 de 1

**NOTA DE PEDIDO 2510808**

Gasto Operativo

PERIODO  
Setiembre DEL...

UNIDAD ORGANICA 5510 ATENCION AL CLIENTE

ACTIVIDAD . . .

FECHA DE EMISION 09/09/2025

INVERSION

PRIORIDAD Normal

CUENTA


REMITIR A

REFER. SIN AGRUPADORA

**COMENTARIO**

CONTRATACION DE UN ESPECIALISTA PARA ELABORACION DE RESOLUCIONES DERECLAMOS COMERCIALES PARA LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE DE LA GERENCIA COMERCIAL-EPS MARAÑON SA

ITEM	CODIGO	DENOMINACION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	VALOR	ACTIVI	CUENTA	COSTO-ABC
001	S15.040.0119	CONTRAT. LOCADOR DE SERVICIOS	UN	1.00	0.00	0.00	0601	632911101	90141107-GCO-P...
<b>TOTAL GENERAL ==&gt;</b>								0.00	

**E.P.S. MARAÑON S.A.**  
*[Signature]*  
Abog. Viviana del Rocío Rentería Córdova  
COORD. ATENCION AL CLIENTE  
**Emitido por:**

**E.P.S. MARAÑON S.A.**  
*[Signature]*  
Ing. Anibal Osver Ordoñez Chilluncuy  
GERENTE COMERCIAL  
**Aprobado por:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Impresion> 09/09/2025 02:44:36 PM

**Aprobado Por**  
  
**SELLO Y FIRMA**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN UN (01) ESPECIALISTA PARA ELABORACION DE RESOLUCIONES DE RECLAMOS COMERCIALES PARA LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE DE LA GERENCIA COMERCIAL -EPS. MARAÑÓN S.A.**

<b>1. DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	Atención al Cliente
<b>2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>	Contratar servicio de un especialista para la elaboración de resoluciones de reclamos comerciales, para la oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial de la EPS MARAÑÓN S.A.

<b>3. FINALIDAD PÚBLICA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitir el cumplimiento en la ejecución de las actividades, objetivos y metas de La Oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial EPS. MARAÑÓN S.A.</li> </ul>

<b>4. ANTECEDENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La EPS. MARAÑÓN S.A., tiene como misión, Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población dentro del ámbito de su competencia, administrando eficientemente los sistemas y actividades que integran los servicios de saneamiento, la prestación de los mismos y la ejecución de obras para su realización, en armonía con el ambiente.</li> <li>De acuerdo a Ley 31298, en el numeral 3.2. del artículo 3°, establece una excepción a la prohibición, de acuerdo al siguiente tenor: Exceptúese de la disposición establecida en el párrafo 3.1. la contratación, bajo la modalidad de locación de servicios, de servicios de carácter urgente y temporal, debidamente acreditados y por un lapso que no podrá exceder 6 meses calendario.</li> <li>Disposiciones complementarias finales de la Ley N° 31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023, en la Septuagésima Segunda. (...), y dicta medidas para la contratación de personal mediante la modalidad de locación de servicios: Suspéndase, hasta el 31 de diciembre de 2023, lo establecido en la Ley 31298, Ley que prohíbe a las entidades públicas contratar personal mediante la modalidad de locación de servicios para actividades de naturaleza subordinada. La implementación de lo establecido en el presente numeral se financia con cargo a los recursos del presupuesto institucional de las respectivas entidades.</li> </ul>

<b>5. OBJETO DE LA CONTRATACION</b>
El presente tiene como objeto la contratación de una persona natural o jurídica, para la elaboración de resoluciones de reclamos comerciales para la Oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial EPS. MARAÑÓN S.A.

<b>6. REQUISITOS MINIMOS DEL PROVEEDOR</b>
El proveedor deberá cumplir con el siguiente perfil mínimo:

REQUISITOS	DETALLE
Formación Académica	Egresado y/o Bachiller en Administración, Contabilidad, Economía, carreras afines. (Se acreditará con copia simple del título y/o grado académico extensivo por su universidad).
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia general mínima de siete (03) años en el sector público y/o privado.</li> <li>Experiencia específica mínima dos (2) años en Atención al cliente y/o labores similares en el sector público o Privado.</li> </ul>
Habilidades o Competencias	Trabajo en equipo, respeto, responsabilidad, ética, transparencia, honestidad, dinamismo, proactivo, capacidad de planificación y organización, adaptabilidad en el desempeño de sus funciones.
Conocimientos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo y cooperación a nivel deseado.</li> <li>Ética y valores: solidaridad y honradez.</li> </ul>

<b>Condición Especial:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con RUC activo y habido.</li> <li>Registro Nacional de Proveedores en el Capítulo de Servicios.</li> <li>No encontrarse inhabilitado para contratar con el estado.</li> <li>No estar inmerso dentro de los impedimentos establecidos en el artículo 11° de la ley de contrataciones del estado.</li> </ul>

<b>7. PRODUCTOS A DESARROLLAR</b>
El presente servicio contiene la ejecución de lo siguiente:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la elaboración de resoluciones administrativas de reclamos de usuarios.</li> <li>Reporte de elaboración de informes técnicos.</li> <li>Informe de Registro y seguimiento a reclamos de usuarios.</li> <li>Reporte de plazos de reclamos de usuarios.</li> <li>Informe consolidado de dificultades y recomendaciones para mejorar la atención al usuario.</li> <li>Informe de Asistencia Técnica sobre procedimientos de atención de reclamos.</li> </ul>



## 8. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION

### A. LUGAR:

El proveedor deberá prestar sus servicios, preferentemente en las instalaciones de EPS Marañón S.A. de Jaén. La presentación de los entregables se realizará en la Oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial EPS Marañón S.A.

### B. PLAZO

El plazo de ejecución 90 días, contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicios.

## 9. ENTREGABLES

El servicio contratado deberá generar y entregar los siguientes entregables:

ENTREGABLE Y PLAZO	CONTENIDO
<p><b>Primer entregable.</b> A los 30 días contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la elaboración de resoluciones administrativas de reclamos de usuarios.</li> <li>Reporte de elaboración de informes técnicos.</li> <li>Informe de Registro y seguimiento a reclamos de usuarios.</li> <li>Reporte de plazos de reclamos de usuarios.</li> <li>Informe consolidado de dificultades y recomendaciones para mejorar la atención al usuario.</li> <li>Informe de Asistencia Técnica sobre procedimientos de atención de reclamos.</li> </ul>
<p><b>Segundo entregable.</b> A los 60 días contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de orden de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la elaboración de resoluciones administrativas de reclamos de usuarios.</li> <li>Reporte de elaboración de informes técnicos.</li> <li>Informe de Registro y seguimiento a reclamos de usuarios.</li> <li>Reporte de plazos de reclamos de usuarios.</li> <li>Informe consolidado de dificultades y recomendaciones para mejorar la atención al usuario.</li> <li>Informe de Asistencia Técnica sobre procedimientos de atención de reclamos.</li> </ul>
<p><b>Tercer entregable.</b> A los 90 días contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de orden de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la elaboración de resoluciones administrativas de reclamos de usuarios.</li> <li>Reporte de elaboración de informes técnicos.</li> <li>Informe de Registro y seguimiento a reclamos de usuarios.</li> <li>Reporte de plazos de reclamos de usuarios.</li> <li>Informe consolidado de dificultades y recomendaciones para mejorar la atención al usuario.</li> <li>Informe de Asistencia Técnica sobre procedimientos de atención de reclamo.</li> </ul>

## 10. VALOR ESTIMADO

El valor estimado de la presente contratación asciende al monto de S/ 6,000.00 (seis mil con 00/100 soles).

El pago incluirá los impuestos de Ley y todo costo o retención que recaiga en el servicio, no debiendo proceder pagos a cuenta por servicios no efectuados, ni adelanto alguno.

## 11. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en forma mensual luego de ejecutada la prestación y otorgada la conformidad, de acuerdo al siguiente detalle:

CRONOGRAMA	INFORME	MONTO A CANCELAR (S/)
1° Pago.	1° Entregable.	S/2,000.00
2° Pago.	2° Entregable.	S/ 2,000.00
3° Pago	3° Entregable.	S/ 2,000.00

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

- Informe de la prestación del servicio.
- Informe de la oficina de Oficina de Atención al Cliente, otorgando la conformidad de la prestación efectuada, con el visto bueno de la gerencia comercial.
- Comprobante de pago.

Los pagos se efectuarán en un plazo máximo de diez (10) días calendarios siguientes a la conformidad de los respectivos servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato u orden de servicio



## 12. PENALIDADES APLICABLES

### Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista 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:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: F = 0.40
- Para plazos mayores a sesenta (60) días: F = 0.25

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, la Entidad podrá resolver el contrato (orden de compra y/o servicio) por incumplimiento.

El proveedor incumple en penalidad cuando:

- No cumple con ejecutar el servicio en el plazo previsto en el contrato (orden de compra y/o servicio).
- Habiéndosele otorgado el plazo de subsanación, este no es realizado a cabalidad.
- Habiendo ejecutado el servicio en el plazo previsto; estos manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso se considerará como no ejecutada la prestación y podrá procederse con dejar sin efecto la contratación, sin perjuicio de la aplicación de las penalidades correspondan.

Las penalidades se computan desde el día de su surgimiento hasta el día en que se cumpla completamente la prestación a satisfacción del área usuaria.

## 13. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

- La conformidad del servicio será emitirá por la oficina de Atención al Cliente. Con el visto bueno de la gerencia comercial
- La conformidad de la prestación, será emitida en un plazo máximo de siete (07) días calendario de recepcionado el producto entregable. De existir observaciones, será notificado EL CONTRATISTA, estableciéndose un plazo para que subsane, el cual no podrá ser menor de dos (02) ni mayor de siete (07) días calendario, dependiendo de la complejidad de la observación.

## 14. DERECHOS DE PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todo producto o materiales (impresos, estudios, informes, gráficos, u otros) que se genere por este servicio es de propiedad de la EPS Marañón S.A., no constituyéndose títulos de propiedad, derechos de autor y otro tipo de derechos para el profesional; el mismo que a mérito del presente servicio, cede en forma exclusiva y gratuita, sin generar retribución adicional a lo estipulado en el presente término de referencia.

Asimismo, el profesional no podrá revelar ninguna información confidencial o de propiedad de la EPS Marañón S.A., relacionada con los servicios o las actividades u operaciones de la entidad.

Toda la información a la que el profesional tuviere acceso, durante o después de la ejecución del presente servicio, tendrán carácter confidencial, quedando expresamente prohibido su divulgación a terceros por parte del profesional, a menos que la EPS Marañón S.A. otorgue mediante pronunciamiento escrito la autorización correspondiente. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del servicio.

## 15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

## 16. CLÁUSULA DE 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 o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 8 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, 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 y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 8 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



Además, el proveedor se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

**17. 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.

