


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

Firmado Digitalmente por
BACHULU BACHULU
Giancarlo FAU
21010184525 por
Razon SOY AUTOR DEL
DOCUMENTO
Unidad: Arequipa
Fecha: 15/10/2025
09:22:55

Firmado Digitalmente por
DE TARCIDA QUENAYA
Manoel Francis FAU
2010184525 por
Razon SOY AUTOR DEL
DOCUMENTO
Unidad: Arequipa
Fecha: 15/10/2025



REQUERIMIENTO DE ÁREA USUARIA

SERVICIO DE DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y DESARROLLO DE SOLUCIONES CON GRUPOS DE INTERÉS DE SEAL 2025

TDR GG/IRS-0055-2025



1. **Área Usuaría:** Gerencia General/Imagen y Responsabilidad Social
2. **Objeto de la contratación:**
Se requiere contratar los servicios de una persona natural o jurídica especializada en realizar el diagnóstico de necesidades y desarrollo de soluciones con grupos de interés de SEAL. El objetivo es fortalecer las relaciones con los grupos de interés de SEAL, a través del diálogo constante y su involucramiento en un proceso de cocreación de soluciones integrales que permitan mejorar el servicio que brinda la empresa. Este servicio se desarrolla en atención a lo establecido por el Plan de Responsabilidad Social 2025 de SEAL, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 001-1047/27.12.2024, de fecha 27 de diciembre de 2024.
3. **Justificación de la necesidad:** SEAL requiere que una persona natural o jurídica para realizar el diagnóstico de necesidades y desarrollo de soluciones con grupos de interés de SEAL. Este proceso surge de la necesidad de mejorar la satisfacción del cliente y la calidad de los servicios brindados, además de fortalecer la gestión de responsabilidad social de SEAL, involucrando a sus principales grupos de interés. El presente servicio está alineado con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan de Responsabilidad Social 2025 de SEAL.
4. **Finalidad Pública**
SEAL mediante su Plan de Responsabilidad Social 2025, establece como una prioridad fortalecer las relaciones con los grupos de interés, asegurando su integración en el proceso de planificación estratégica. Creemos en la importancia de la escucha y el diálogo para consolidar instituciones más fuertes. En ese sentido, se busca sumar a los grupos de interés de la empresa en la identificación y desarrollo de soluciones que mejoren la calidad de los servicios brindados, lo que se traduce en el incremento de la satisfacción de los usuarios. El trabajo conjunto con los grupos de interés es un componente esencial en el desarrollo de soluciones innovadoras, efectivas y sostenibles, lo que refuerza la confianza y promueve una relación más consciente entre SEAL y la comunidad.
5. **Actividad del POI**
OEI 2. Mejorar la Satisfacción del Cliente
OEI 3. Fortalecer la Gestión de Responsabilidad Social
OEI 4. Mejorar la Calidad de los Servicios Eléctricos
6. **Programación de la Necesidad en el CDN**
El presente requerimiento del servicio de diagnóstico de necesidades y desarrollo de soluciones con grupos de interés de SEAL, tiene la necesidad programada por el especialista de Imagen y Responsabilidad Social entre sus requerimientos de contrataciones para el ejercicio del 2025, dentro del CDN.
7. **Descripción y/o alcance de especificaciones técnicas y/o términos de referencia:**
 - 7.1 Características mínimas requeridas (bien) o actividades a desarrollar (servicio).

| | | | |
|---|--|----------|------------|
|  | FORMATO PROVISIONAL | Código: | FM-11-06 |
| | | Versión: | 13 |
| | REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES | Fecha: | 23/05/2025 |
| | | Página: | 2 de 7 |

- Realizar un proceso de diagnóstico de las necesidades de los grupos de interés a través de la revisión documentaria de la empresa y mediante metodologías participativas con los grupos de interés.
- Presentar un informe detallado con los hallazgos del diagnóstico de necesidades. El informe debe identificar oportunidades de mejora y alternativas de solución a los problemas identificados.
- Desarrollar un plan de acción concreto que incluya procedimientos, responsabilidades y plazos para la implementación de las soluciones propuestas.
- Gestionar los encuentros de diagnóstico y trabajo con los grupos de interés, incluyendo la convocatoria de los participantes y la logística necesaria. Los encuentros deben realizarse en una locación distinta a las instalaciones de SEAL y deben de ser en un lugar de fácil acceso para los participantes.
- Documentar cada encuentro con un informe que incluya una descripción de la sesión y una lista de asistentes detallando su relación con SEAL.
- Efectuar reuniones presenciales únicamente en la provincia de Arequipa, en espacios que aseguren la accesibilidad y comodidad de los participantes convocados.

7.2 Cantidad del Requerimiento

1 servicio

7.3 Código del material (EN CASO DE COMPRAS)


No aplica

7.4 Garantía del Bien/Servicio

No aplica

7.5 Características del proveedor

- Contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).
- No tener impedimento para contratar con el Estado.
- Desarrollo de operaciones en la provincia de Arequipa.
- Acreditar experiencia de al menos un (1) año en servicios similares, como mapeo de actores, diagnóstico de necesidades o facilitación de espacios de consulta con el sector público, privado, académico y sociedad civil.
- El postor debe haber ejecutado un mínimo de dos (2) proyectos o iniciativas que demuestren un impacto positivo en la experiencia del usuario o en un grupo específico.
- El postor debe contar con un profesional en administración, marketing, ciencias sociales, o afines. El mismo que debe poseer certificación en

| | | | |
|---|--|----------|------------|
|  | FORMATO PROVISIONAL | Código: | FM-11-06 |
| | | Versión: | 13 |
| | REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES | Fecha: | 23/05/2025 |
| | | Página: | 3 de 7 |

innovación y experiencia en la aplicación de metodologías ágiles, así como experiencia como docente o facilitador.

7.6 Características del personal requerido

No aplica

7.7 Infraestructura, equipo / herramientas (OPCIONAL)

No aplica

7.8 Medidas de Seguridad a Adoptarse

No aplica

7.9 Medidas para Protección de Medio Ambiente a Adoptarse

No aplica

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 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.

b) Otras definidas por el área usuaria


7.12 Resolución y/o nulidad

Las causales de resolución de Contrato (Orden de Servicio o Pedido de Compra), según corresponda serán:

- a) En caso de incumplimiento injustificado de los términos de referencia contenidos en el presente requerimiento, SEAL podrá optar por la resolución del Pedido de Compra que se genere, previa comunicación escrita con no menos de tres (03) días hábiles de anticipación.

Mutuo acuerdo entre las partes, levantándose un acta para tal efecto.

7.13 Obligaciones del Contratista

| | | | |
|---|--|----------|------------|
|  | FORMATO PROVISIONAL | Código: | FM-11-06 |
| | | Versión: | 13 |
| | REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES | Fecha: | 23/05/2025 |
| | | Página: | 4 de 7 |

Son las principales obligaciones a cargo del contratista:

- a) Ejecutar el servicio con la más alta calidad técnica y profesional, de acuerdo con los estándares internacionales aplicables.
- b) Mantener una comunicación constante y transparente con el área usuaria.
- c) Entregar los informes en los plazos establecidos y en los formatos acordados.
- d) Guardar estricta confidencialidad sobre toda la información a la que tenga acceso.

7.14 Obligaciones de SEAL

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

- a) Brindar al contratista toda la información necesaria para la elaboración del servicio, así como cualquier material institucional requerido.
- b) Evaluar el cumplimiento del servicio y aplicar las penalidades correspondientes en caso de incumplimiento.
- c) Otorgar la conformidad de los servicios prestados y efectuar el pago correspondiente, conforme a los términos del contrato.

8. **Sistema de contratación**

La contratación del servicio de diagnóstico de necesidades y desarrollo de soluciones con grupos de interés de SEAL se realizará bajo el sistema de Suma alzada.

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

El plazo de ejecución es de sesenta (60) días calendario.

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

Será ejecutado en las instalaciones del proveedor.

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

Informe mensual con las actividades desarrolladas durante este periodo de tiempo.

12. **Conformidad del servicio/bien**

La conformidad del servicio estará a cargo del especialista de imagen y responsabilidad social 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 pagos periódicos con frecuencia mensual.

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, Recibo por Honorarios con el archivo PDF, XML y CDR)
- Informe del proveedor.
- Copia del pedido de compra o contrato.

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

| | | | |
|---|--|----------|------------|
|  | FORMATO PROVISIONAL | Código: | FM-11-06 |
| | | Versión: | 13 |
| | REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES | Fecha: | 23/05/2025 |
| | | Página: | 5 de 7 |

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.
- 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.

| | | | |
|---|--|----------|------------|
|  | FORMATO PROVISIONAL | Código: | FM-11-06 |
| | | Versión: | 13 |
| | REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA PARA CONTRATOS MENORES | Fecha: | 23/05/2025 |
| | | Página: | 6 de 7 |

- 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.

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

CEGE (dato presupuestal):

| |
|------------|
| 2A10200003 |
| 2A10200003 |

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

CECO (dato controlling):

Posición Presupuestaria
(dato contable – presupuestal):

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: Giancarlo Backus Bueno
(Código 20000799)

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.