


ANEXO N° 02

	FORMATO	Código:	FOR-UA-002
	Términos de referencia (Servicios / consultorías)	Versión:	03
DETALLE DEL REQUERIMIENTO			
1.	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	Servicio de gestión de cobranza para conexiones registradas en la base de datos del sistema comercial de la UNIDAD EJECUTORA 002 – SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES.	
	ACTIVIDAD DEL POI /ACCIÓN EXTRATEGICA PEI	AOI00158900159 Asistencia Técnica en los Procesos Comerciales de Medición, Facturación, Cobranza, Catastro comercial y Atención al Cliente.	
	META	006	
	FINALIDAD PÚBLICA	Contribuir al fortalecimiento de la sostenibilidad financiera y operativa de los servicios de saneamiento en la región Tumbes, asegurando la continuidad, calidad y mejora del servicio de agua potable y alcantarillado para la población beneficiaria, mediante la contratación de un servicio de gestión de cobranza y la reducción de la morosidad.	
	OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN	Ejecutar un servicio de gestión de cobranza para las conexiones registradas en la base de datos del sistema comercial de la Unidad Ejecutora 002 – Servicios de Saneamiento Tumbes, orientado a optimizar la recuperación de ingresos, reducir los índices de morosidad y fortalecer la eficiencia en la administración y gestión de los recursos económicos de la entidad.	
PERSONAL DE CONTACTO QUE COORDINA CON LA UA Y EL/LA PROVEEDOR/A			
2.	ORGANO / UNIDAD ORGÁNICA	Subdirección de Gestión de Operaciones y Gestión Social de la Dirección de Fortalecimiento de Prestadores.	
	PERSONAL DE CONTACTO	Hernan Ruben Alva Celiz. Cristian Gabriel Ramírez Sotomayor	
	CORREO ELECTRÓNICO	hernan.alva@otass.gob.pe cristian.ramirez@otass.gob.pe	
	CELULAR	924 739 184 969 716 750	
VERIFICACION EN LAS SIGUIENTES PLATAFORMAS			
3.	SI CUENTA CON FICHA DE HOMOLOGACIÓN APROBADA (SI) O (NO)	No Aplica	

	SI SE ENCUENTRA EN EL LISTADO DE SERVICIOS COMUNES: (SI) O (NO)	No Aplica
	SI SE ENCUENTRA EN EL CATÁLOGO ELECTRÓNICO DE ACUERDO MARCO: (SI) O (NO)	No Aplica
	SI CUENTA CON NORMA TÉCNICAS (SI) O (NO)	No Aplica
	SI CUNTA CON NORMA METROLÓGICAS (SI) O NO)	No Aplica
CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO		
4	ACTIVIDADES QUE REALIZA	<p>El servicio consiste en realizar la gestión de cobranza mediante inspecciones, notificaciones y acciones de gestión de cobranza en todas las localidades de la UE Agua Tumbes, con tendencia a la recuperación de los saldos deudores que comprenderá las actividades en el presente servicio que se detallan para los siguientes usuarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar gestión de cobranza a 2,311 clientes con deuda entre 3 a 6 meses. 2. Realizar gestión de cobranza a 1,181 clientes con deuda entre 7 a 12 meses. 3. Realizar gestión de cobranza a 1,590 clientes con deuda entre 12 a más meses. <p>La ejecución del servicio se orienta al desarrollo de las actividades correspondientes para la gestión de cobranza para las conexiones registradas en la base de datos del sistema comercial de la Unidad Ejecutora 002 – Servicios de Saneamiento Tumbes, según lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la cuenta corriente del usuario, los componentes, los montos, su antigüedad, posibles causas que puedan haber generado el retraso en los pagos. • Conocer la política comercial de la EPS plasmada en las Directivas de Facilidades de pago vigentes. • Identificar las diversas alternativas que puede acceder el usuario en situación morosa, de acuerdo a cada situación presentada. • Señalar la ruta optima de desplazamiento de los usuarios a visitar, de acuerdo al padrón entregado por el coordinador de campo. • Llenar los formatos de acuerdo a las acciones realizadas (cartas y notificaciones) tomar las fotografías: el antes, durante y después de ser el caso y registrar las acciones.

		<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse debidamente identificado en el predio del usuario moroso, y explicar su situación, la composición de la deuda y las oportunidades que ofrece la UE Agua Tumbes para la regularización de la situación impaga. • Ofrecer las alternativas y facilidades de pago, así como las consecuencias que tendrá si no accede a la regularización de la deuda (cortes drásticos del servicio y sanciones administrativas). • Negociación y acuerdos con el cliente moroso, de ser el caso hacer firmar el acta de compromiso al más corto plazo para que regularice su deuda, puede utilizar los mecanismos de pago electrónicos de estar disponible en el ámbito de la UE Agua Tumbes. • Vencido el plazo ofrecido por el deudor y agotada la gestión personalizada se notificará al cliente que se procederá al corte del servicio. • Contribuir en conformar expedientes de cuentas incobrables, en los casos que no existe el predio, casas inhabitadas, que califican para anulación o quiebre de deudas según directiva vigente. • El reporte de la información, será registrada en la aplicación (APP) proporcionada por la UE Agua Tumbes, lo cual hace responsable al locador de su cuidado y manejo adecuado; ante cualquier falla del celular debe ser informado inmediatamente al Coordinador de Campo de la EU Agua Tumbes, para su solución y proseguir con las actividades encomendadas. • Los datos de interés recopilados serán registrados en el formato del App en el celular, Asimismo, en todos los casos de la Gestión de cobranza se han de adjuntar las fotografías digitales vinculadas al número de suministro correspondiente que evidencien la gestión realizada.
	MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES (DE CORRESPONDER)	El proveedor deberá contar con su propio material y/o equipo de trabajo (computadora o laptop de ser al caso, teléfono celular y correo electrónico activos) para las coordinaciones respectivas
	PLAN DE TRABAJO (DE CORRESPONDER)	No Aplica
	RESULTADOS ESPERADOS O ENTREGABLES (DE CORRESPONDER)	<p>El proveedor presentará un informe del entregable de acuerdo con lo señalado en el numeral 4 en los plazos establecidos, remitiendo a la Gerencia Comercial en calidad de área usuaria a través de la mesa de partes de la UE Agua Tumbes, y con copia a la Subdirección de Gestión de Operaciones y Gestión Social de la Dirección de Fortalecimiento de Prestadores de OTASS, a través de su mesa de partes virtual mesadepartes@otass.gob.pe, según las pautas indicadas en https://app.otass.gob.pe/formularios/mesadepartes.aspx</p>

Único entregable: Hasta los 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio. Deberá presentar el informe de resultados de las actividades realizadas, conteniendo lo siguiente:

- a) Reportar el avance ejecutado de las cargas de trabajo precisando las acciones realizadas según los requerimientos de información de la gestión de la cobranza en la recuperación de los ingresos de las localidades en el ámbito de la UE Agua Tumbes.
- b) Reportar el avance de la ejecución de las cargas de trabajo, para contribuir con el cumplimiento de las metas programadas en la reducción de la morosidad, y gestión de la recaudación realizada a los clientes de las localidades de UE Agua Tumbes, precisando las mejoras implementadas. así como, los resultados Reportar el avance ejecutado de las cargas de trabajo con relación a las acciones orientadas al dimensionamiento e implementación de la gestión de los servicios de altos consumidores en las localidades de la UE Agua Tumbes. Así como, evidenciar los resultados logrados.
- c) Informar las acciones en función a las cargas de trabajo para la implementación de medidas de control de las imposibilidades de cierre, que permita identificar y reportar los impedimentos que dificultan la ejecución de acciones de cierres a los usuarios del servicio, Así como, evidenciar los resultados logrados en las actas de inspección para la posterior ejecución en actividades de la gestión de la cobranza en el ámbito de la UE Agua Tumbes.
- d) Reportar el avance semanal del cumplimiento de las actividades encomendadas a los gestores de cobranza en función a las cargas de trabajo.

Producto:

Fichas de inspección de cobranzas ejecutadas en campo y registrados en el aplicativo:

- 1) Reporte de información de 2,311 clientes con deuda entre 3 a 6 meses.
- 2) Reporte de información de 1,181 clientes con deuda entre 7 a 12 meses.
- 3) Reporte de información de 1,590 clientes con deuda entre 12 a más meses.

Reportando las fichas, notificaciones, fotografías y base de datos de las acciones realizadas como parte de la visita personalizada a cada uno de los predios que contribuyan a mejorar la gestión de la cobranza en el ámbito de UE Agua Tumbes.

	DESPLAZAMIENTO	El proveedor deberá contar con disponibilidad para desplazarse dentro del ámbito de la UE Agua Tumbes (localidades de UE Agua Tumbes).
5	LUGAR Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN	
	LUGAR DE LA PRESTACIÓN	Físicamente en el ámbito de los sectores atendidos por la UE Agua Tumbes.
	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	El plazo de ejecución del servicio será hasta los 30 días calendario desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.

REQUISITOS MÍNIMOS DEL/DE LA PROVEEDOR/A		
6.	REQUISITOS DEL/DE LA PROVEEDOR/A	<p>Perfil del Postor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona Jurídica debidamente constituida. - Contar con registro nacional de proveedores RNP. <p>Experiencia en la Especialidad:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 30,000.00 (Treinta mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Gestión de notificaciones comerciales y/o de gestión de cierres y comerciales y/o Notificaciones y/o programas de regularización de conexiones inactivas y clandestinas y/o programas de actualización catastral.</p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.</p>

	TIEMPO MÍNIMO DE EXPERIENCIA DEL/DE LA PROVEEDOR/A	-
	NIVEL DE FORMACIÓN (DE SER PERSONA NATURAL)	-
	CAPACITACIÓN ENTRENAMIENTO (DE SER PERSONA NATURAL)	O No aplica
	REQUIERE ESPECIALIZADO PERSONAL	<p>PERSONAL CLAVE:</p> <p>Coordinador de Campo:</p> <p>Perfil:</p> <p>Título Universitario de las carreras de Ingeniería, ciencias administrativas, económicas o contables o carreras afines, quien será el coordinador, responsable o supervisor de los servicios contratados.</p> <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia general de cinco (05) años en el sector público y/o privado. - Experiencia específica mínima de dos (02) año como gestor de servicios en empresas prestadoras de Servicios de Agua Potable y Saneamiento o en Empresas que hayan desarrollado o brindado servicios de actividades comerciales a EPS de agua Potable y Saneamiento. <p>La acreditación de la formación académica y la experiencia será mediante copia simple de los documentos, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación académica: Título Universitario. - Experiencia Laboral: Contratos, certificados de trabajo, o contrato de servicio (la orden de servicio y los contratos de servicios deben contar con la respectiva constancia de prestación de servicios).

ÁREA USUARIA / TÉCNICA QUE OTORGA LA CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO	
ÁREA QUE OTORGA LA CONFORMIDAD	La conformidad será brindada por la Subdirección de Gestión de Operaciones y Gestión Social de la Dirección de Fortalecimiento de Prestadores del OTASS, previo informe de conformidad de la

7		Gerencia Comercial de la UE Agua Tumbes como área usuaria.
	FORMA DE PAGO	<input type="checkbox"/> Pago Único: 100% del monto total de la orden de servicio, al otorgamiento de la conformidad del único entregable
	TOTAL DE PAGOS	01 pago.
	OTASS cancela dentro de los diez (10) días siguientes a otorgada la conformidad final por parte de la Subdirección de Gestión de Operaciones y Gestión Social de la Dirección de Fortalecimiento de Prestadores del OTASS, salvo que existan supuestos no contemplados que ameriten mayor tiempo al indicado, aspecto que la OTASS puede indicar al proveedor de considerarlo conveniente.	
PENALIDADES A APLICAR / VICIOS OCULTOS		
8.	TIPO DE PENALIDAD A APLICAR	Por retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del servicio.
	FORMA DE CÁLCULO	Penalidad Diaria = $0.10 \times$ Monto de la Orden de Servicio $0.40 \times$ Plazo en días
	MONTO MÁXIMO APLICABLE	10% del monto total de la contratación
	OTROS TIPOS DE PENALIDAD	<i>No Aplica</i>
	PLAZO POR VICIOS OCULTOS	<i>No Aplica</i>
CONDICIONES COMPLEMENTARIAS		
9.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	No Aplica
	SOPORTE TÉCNICO	No Aplica
	CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO	No Aplica
OTRAS OBLIGACIONES DE PARTE DEL/DE LA PROVEEDOR/A		
10.	SEGUROS APLICABLES	Tener SCTR
	CONFIDENCIALIDAD	Toda información relacionada al servicio materia del presente a que tenga acceso el proveedor es estrictamente confidencial. El proveedor se compromete a la reserva del caso y a no transmitir a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito del OTASS. Sobre la inobservancia del párrafo anterior ésta se entenderá como un incumplimiento que no puede ser revertido, por lo que se procederá a la resolución del contrato bastando para ello de una comunicación notarial.

	PROPIEDAD INTELECTUAL	El OTASS tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos y/o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.
	DERECHOS PARA EL USO DE IMAGEN PERSONAL	No Aplica
	RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO	No Aplica
	COMPROMISO DE CUMPLIR Y OBSERVAR LO ESTABLECIDO EN LA LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (APROBADO MEDIANTE LEY N° 29783) Y EN SU REGLAMENTO (APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR)	
	SISTEMA DE GESTION ANTISOBORNO	
11.	"EL/LA PROVEEDOR/A 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, GERENTES, DIRECTORES, ASESORES Y PERSONAS VINCULADAS A LAS QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 7 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO".	
	APROBADOR DEL REQUERIMIENTO	
12.		
	FIRMA DEL APROBADOR DEL REQUERIMIENTO	
	LUGAR Y FECHA	San Isidro, 10 de octubre de 2025