

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Órgano y/o unidad orgánica	SUB GERENCIA DE AGUA POTABLE Y ENERGÍA ELÉCTRICA – DIVISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Actividad del POI / Acción estratégica PEI	Comercialización de Energía Eléctrica
Denominación de la Contratación.	Servicio de evaluación y administración de información en el proceso de atención al cliente de nuestros usuarios en el área comercial de Chao del Proyecto Especial Chavimochic.

1. FINALIDAD PÚBLICA

El presente proceso requerimiento busca contratar una persona natural o jurídica que brinde el Servicio de evaluación y administración de información en el proceso de atención al cliente de nuestros usuarios en el área comercial de Chao del Proyecto Especial Chavimochic, para que se encargue de establecer un registro, control y planificación de la facturación de nuestros usuarios.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACION

Contratar los servicios de una persona natural o jurídica, que realice el Servicio de evaluación y administración de información en el proceso de atención al cliente de nuestros usuarios en el área comercial de Chao del Proyecto Especial Chavimochic.

3. CARACTERISITCAS DEL SERVICIO

Las actividades del Servicio de evaluación y administración de información en el proceso de atención al cliente de nuestros usuarios en el área comercial de Chao del Proyecto Especial Chavimochic, no tienen horario permanente ni hay vinculo de subordinación. Las actividades a realizar son:

- 3.1 Organizar y planificar la toma de lecturas y reparto de recibos.
- 3.2 Elaboración de los formatos para la actualización de datos de nuestros usuarios en el sistema comercial.
- 3.3 Implementación de mejoras continuas para la atención al público.
- 3.4 Asesorar en la gestión y administración de la documentación del área comercial.

4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Las características o condiciones mínimas que debe cumplir el proveedor del servicio de Asesoría externa para la gestión y administración de información del área comercial del Proyecto Especial Chavimochic, se indica a continuación:

- Persona natural o jurídica.
- Contar con RUC activo / habido
- Contar con RNP vigente.
- No tener impedimentos para contratar con el Estado.



Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios

- Titulado en la carrera de administración, y/o carreras afines. (No se requiere colegiatura y habilidad)

Requisitos/Capacitaciones

- Cursos, y/o seminarios y/o talleres y/o diplomados, y/o otros en contrataciones con el Estado y/o gestión pública.
- Cursos, y/o seminarios y/o talleres y/o diplomados, y/o otros en el POI (Plan operacional institucional) y/o estructura y funcionamiento del Estado.
- Cursos, y/o seminarios y/o talleres y/o diplomados, y/o otros en herramientas ofimáticas como Excel, Word, PowerPoint.

Experiencia

- Experiencia general de dos (2) años en el sector público y/o privado.
- Experiencia específica de 06 meses en labores administrativos y/o atención al cliente en entidades públicas y/o privadas.

El perfil será acreditado con copias simples de grados, títulos, capacitaciones, copia de contratos o certificados de trabajo.

5. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS

- Procedimiento para supervisión de facturación, cobranza y atención al usuario. Osinergmin 047-2009-OS-CD
- Procedimiento para la Supervisión de los Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica en el Servicio Público de Electricidad, Aprobado mediante R.C.D 722-2007-OS/CD.
- Procedimiento para la supervisión del cumplimiento de normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad, Aprobado mediante R.C.D 153-2013-OS/CD.
- Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos- Artículo 3°.
- Ley N° 27631 que modifica el artículo 3° c) de la Ley N° 27332.
- Ley N° 26734, Ley del Organismo Supervisor de Inversión en Energía OSINERGMIN y sus modificatorias – Artículo 5°.
- Ley de Concesiones Eléctricas.

6. SEGUROS

El proveedor debe contar con Seguro contra accidentes personales o afines, que deberá estar vigente por el periodo de ejecución del servicio. Será presentado previamente a la suscripción del contrato.

7. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION

LUGAR:

El servicio se prestará en las instalaciones del Proveedor/Consultor, y solo en caso de ser



necesario la sede del Proyecto Especial Chavimochic para coordinación.

PLAZO:

El plazo de ejecución del servicio será hasta doscientos diez (210) días calendario, el cual se iniciará al día siguiente de suscrito el Contrato o notificada la Orden de Servicio, lo que suceda primero.

8. ENTREGABLES

Los entregables a presentar son siete, constituidos por informes de acuerdo a las actividades realizadas indicadas en el numeral 3 del presente documento.

Los entregables serán presentados de acuerdo según el siguiente detalle:

- **Entregable 01:** Será presentado hasta los 30 días de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio, lo que suceda primero.
Corresponde al Informe 01, contendrá las actividades indicadas o relacionadas al Ítem 3
- **Entregable 02:** Será presentado hasta los 60 días de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio, lo que suceda primero.
Corresponde al Informe 02, contendrá las actividades indicadas o relacionadas al Ítem 3
- **Entregable 03:** Será presentado hasta los 90 días de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio, lo que suceda primero.
Corresponde al Informe 03, contendrá las actividades indicadas o relacionadas al Ítem 3
- **Entregable 04:** Será presentado hasta los 120 días de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio.
Corresponde al Informe 04, contendrá las actividades indicadas o relacionadas al Ítem 3
- **Entregable 05:** Será presentado hasta los 150 días de suscrito el contrato o emitido la orden de servicio, lo que suceda primero.
Corresponde al Informe 05, contendrá las actividades indicadas o relacionadas al Ítem 3
- **Entregable 06:** Será presentado hasta los 180 días de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio, lo que suceda primero.
Corresponde al Informe 06, contendrá las actividades indicadas o relacionadas al Ítem 3
- **Entregable 07:** Será presentado hasta los 210 días de suscrito el contrato o notificada la orden de servicio, lo que suceda primero.
Corresponde al Informe 07, contendrá las actividades indicadas o relacionadas al Ítem 3

Los entregables serán presentados al área usuaria en medio digital (PDF y editables), foliado y firmado por el proveedor/consultor, mediante la mesa de partes del PECH (mesadepartesvirtual@chavimochic.gob.pe). Asimismo, el último entregable será presentados de manera impresa y en digital (en memoria USB de capacidad mínima suficiente de los archivos) en la mesa de partes ubicado en la mesa de partes ubicado en la AV 2 S/N, Parque Industrial, La Esperanza, Trujillo en horario 7:30am – 4:00pm.



9. CONFORMIDAD

La conformidad lo emitirá el responsable de la Unidad de comercialización de Chao de la Sub Gerencia de Agua Potable y Energía Eléctrica, siempre que haya cumplido con los alcances establecidos en los entregables.

La conformidad será emitida en el plazo de cinco (05) días hábiles. En caso de observaciones será notificado por el área usuaria al proveedor/consultor dentro de los cinco (05) días hábiles de presentado el Entregable correspondiente, debiendo el proveedor/consultor levantar las observaciones en el plazo de cinco (05) días hábiles siguientes.

10. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago se realizará en 07 armadas iguales, siempre que se cuente con la conformidad del área usuaria.

El proveedor deberá presentar su recibo por honorario o factura que corresponda, u otro documento que permita a la entidad efectuar el pago.

11. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor/consultor estará obligado a guardar confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información o documentación a la que tengan acceso en el marco del servicio; quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor/consultor debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Dicha obligación comprende a la información que se entrega, como también a la que se genere durante la realización del servicio y la información producida una vez que se haya concluido el mismo. Dicha información puede consistir en textos, mapas, gráficos, planos, fotografías, dibujos, mosaicos, informes, recomendaciones, cálculos, estadísticas, documentos y demás datos compilados, recibidos o entregados por el proveedor/consultor.

12. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El proveedor 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 a través del área usuaria contado a partir de la emisión de la última conformidad de la prestación.

13. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor/consultor 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.

14. PENALIDAD POR MORA

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:



En caso de retraso injustificado del proveedor/consultor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, se aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: $F = 0.40$.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
 - b.1) Para bienes, servicios y consultorías: $F = 0.25$.
 - b.2) Para obras: $F = 0.15$.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

15. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes podrán resolver el contrato, en los siguientes casos:

- Por incumplimiento de las partes a cualquiera de las cláusulas del presente contrato.
- Por causas de fuerza mayor debidamente comprobadas.
- Por ser inejecutable la culminación del servicio por causa sobreviniente a la suscripción del presente contrato.

El PECH se reserva el derecho de dar por resuelto el presente Contrato, en los siguientes casos:

- Si el Proveedor/Consultor prestase un servicio deficiente o incumpliese las obligaciones contraídas en el presente contrato, previo informe del Área Usuaria.
- Por falta de disponibilidad presupuestal.
- En caso de suspensión parcial o total del objeto del contrato, dispuesta por el PECH.

La resolución por servicio deficiente o incumplimiento se realizará previa comunicación notarial, para que satisfaga su prestación, dentro de un plazo no menor de cinco días calendario bajo apercibimiento de resolver el contrato.

16. SANCIONES

EL proveedor/consultor se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente



contrato, siendo aplicable lo previsto en el artículo 50 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado – Ley N° 30225.

17. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

El proveedor/consultor 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, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal con relación al contrato.

Asimismo, el proveedor/consultor 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.

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

18. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso sea necesario que el proveedor/consultor realice alguna gestión en las oficinas de la Entidad, deberá cumplir con los protocolos sanitarios de acuerdo a la normatividad vigente y disposiciones particulares propias de la Entidad.

19. 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.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a iniciar el arbitraje institucional a fin de resolver las controversias que se presenten durante la etapa de ejecución contractual dentro del plazo de quince días hábiles de generada la controversia.

El Proceso Arbitral se desarrollará en la Ciudad de Trujillo, a cargo de un Árbitro Único que será designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Cámara de Comercio de La Libertad; debiendo desarrollarse el procedimiento arbitral de acuerdo con los términos y condiciones del Reglamento Procesal de Arbitraje de dicha Institución. El Laudo Arbitral emitido es definitivo e inapelable, tiene el valor de cosa juzgada y se ejecuta como una sentencia.

20. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR/CONSULTOR

El proveedor deberá contar con su propio equipo de cómputo, local u oficina de trabajo y con el material necesario para el cumplimiento del servicio.

21. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

Entregar información o movilidad para los fines del cumplimiento del objetivo del servicio.



22. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO

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 Art. 05 de dicha Ley, se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

23. APLICACIÓN SUPLETORIA


El PECH aplicará de manera supletoria el Código Civil, siempre que no se contradiga con las disposiciones establecidas en los Términos de Referencia.

Trujillo, 22 de Mayo de 2024

**GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD**
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por RUFINO
ADRIANZEN Wilder FAU
20440374248 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.05.2024 09:10:36 -05:00

Firma de la solicitante

**GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD**
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por SANABRIA
VILLALVA Wilhelm FAU 20440374248
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.05.2024 10:07:04 -05:00

Firma del Jefe del Área Usuaría

