

BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

Aprobado mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD



SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA
ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div> <div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
4	<div> <div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc </div>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
5	<div> <div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> • Xyz </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombreado.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019

Modificadas en marzo, junio y diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022

BASES INTEGRADAS



**BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS
(PRIMERA CONVOCATORIA)**

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO
E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE
INFORMACIÓN COMERCIAL PARA LA E.P.S. MUNICIPAL
MANTARO S.A.**

DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

CAPÍTULO I

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

Importante

- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: www.rnp.gob.pe.*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento, así como el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en el numeral 72.4 del artículo 72 del Reglamento y el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

Importante

- *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente.*

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 y en el artículo 90 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

Importante

Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.

¹ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

En la apertura electrónica de la oferta, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el numeral 74.1 y el literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Reglamento.

En el supuesto de que dos (2) o más ofertas empaten, la determinación del orden de prelación de las ofertas empatadas se efectúa siguiendo estrictamente el orden establecido en el numeral 91.1 del artículo 91 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

Importante

En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao, cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), a solicitud del postor se asigna una bonificación equivalente al diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido por los postores con domicilio en la provincia donde prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región. El domicilio es el consignado en la constancia de inscripción ante el RNP². Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto señalado anteriormente.

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

² La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: www.mpp.gob.pe

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, otorga la buena pro mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

Importante

Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante la Entidad convocante, y es conocido y resuelto por su Titular, cuando el valor estimado sea igual o menor a cincuenta (50) UIT. Cuando el valor estimado sea mayor a dicho monto, el recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

En los procedimientos de selección según relación de ítems, el valor estimado total del procedimiento determina ante quién se presenta el recurso de apelación.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda.

- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE, o en la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad, según corresponda.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene, salvo en los contratos cuyo monto del valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en los que se puede perfeccionar con la recepción de la orden de servicios, conforme a lo previsto en la sección específica de las bases.

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el valor estimado del ítem corresponda al parámetro establecido en el párrafo anterior.

Importante

El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, debe consignar en la sección específica de las bases la forma en que se perfeccionará el contrato, sea con la suscripción del contrato o la recepción de la orden de servicios. En caso la Entidad perfeccione el contrato con la recepción de la orden de servicios no debe incluir la proforma del contrato establecida en el Capítulo V de la sección específica de las bases.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorio, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

- En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no superen el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.
- En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

Importante

Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.

Advertencia

Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:

1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).
2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.
3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.
4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.

En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.

De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza>).

Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

3.5. ADELANTOS

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

3.6. PENALIDADES

3.6.1. 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, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

3.8. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

Advertencia

En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.

3.9. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.
RUC N° : 20121726212
Domicilio legal : AV. HUARANCAYO N° 481 JAUJA – JAUJA - JUNIN
Teléfono: : 064361612
Correo electrónico: : epsmantaro_jauja@hotmail.com

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN COMERCIAL PARA LA E.P.S. MUNICIPAL MANTARO S.A.**

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante **RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 013-2025-EPSMMSA/GG** el 21 DE FEBRERO DE 2025.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS (09)

Importante

La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de **SUMA ALZADA** de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

NO CORRESPONDE

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de **210 días calendario** en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar **el costo de reproducción de s/. 12.00 (Doce con 00/100 soles), en Caja de la Entidad ubicado en la Av. Huarancayo N° 481 Jauja – Jauja - Junín. La entrega de las bases se efectuará en los ambientes de la Unidad de Logística General de la Entidad, sito en el tercer piso de la Entidad, en el horario de 8:30 am hasta las 17:30 pm**

Importante

El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.

1.10. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 32185, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2025
- Ley N° 2186, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2025
- Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público
- Ley de Contrataciones del Estado. aprobado mediante Ley N° 30225 y sus modificatorias, en adelante la Ley.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y sus modificatorias, en adelante el Reglamento.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley N° 27806.
- Ley 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República - Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña y del acceso al empleo decente, Ley MYPE. Las normas y disposiciones de la Superintendencia de
- Banca, Seguros y AFP se aplican supletoriamente. Resoluciones del Tribunal de Contrataciones del Estado. Opiniones del OSCE.
- Directivas vigentes del OSCE. Código Civil en forma Supletoria. Otras normas de derecho común).

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

Importante

De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos³, la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁴ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (**Anexo N°2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)

³ La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

⁴ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**⁵
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en **SOLES**. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

Importante

- *El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad⁶.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. **(Anexo N° 11)**

Advertencia

El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.

⁵ En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

⁶ Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁷ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación⁸. (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁹.
- j) Estructura de costos¹⁰.
- k) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete¹¹.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

⁷ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

⁸ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

⁹ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

¹⁰ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

¹¹ Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya¹².*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida **en Mesa de Partes de la EPS Municipal Mantaro S.A., ubicado en la Av. Huarancayo N° 481 Jauja – Jauja - Junín.**

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en **[PAGOS PERIÓDICOS]**.

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

- Informe del funcionario responsable de **las Áreas Usuaris: de Jauja, Concepción y Chupaca**, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Copia del Contrato
- Otros documentos estrictamente necesarios para el trámite de pago, los cuales serán requeridos por la entidad, de corresponder

Dicha documentación se debe presentar en **en Mesa de Partes de la EPS Municipal Mantaro S.A., ubicado en la Av. Huarancayo N° 481 Jauja – Jauja - Junín.**

¹² Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA



INFORME N° 002-2025-EPSMMSA/JDC/ZC

A : C.P.C. PERCY UBERTINO RUTTI ALIAGA,
GERENTE GENERAL

DE : IRIS MARITZA PONCE LIVANO
JEFE DIVISION COMERCIAL CONCEPCION
EDILBERTO TENICELA MERCADO
JEFE DIVISION COMERCIAL JAUJA
SHEYLA KAREN ORCON PARRAGA
(e) DIVISION COMERCIAL CHUPACA



ASUNTO: Informe de Actualización de Términos de Referencia para el Desarrollo e Implementación de un Sistema Comercial

REF. : MEMORANDUM MULTIPLE N° 043-2025-EPSMMSA/GG.

FECHA : JAUJA, 06 DE FEBRERO DEL 2025.

Mediante el presente nos dirigimos a Ud., A fin de saludarlo muy cordialmente a nombre de la División Comercial y dando atención a lo solicitado en el memorándum de la referencia y comunicar lo siguiente:

Por medio de la presente, los jefes de las divisiones de Jauja, Concepción y Chupaca, nos dirigimos a ustedes para presentar un informe sobre la actualización de los Términos de Referencia (TDR) relacionados con el desarrollo e implementación de un nuevo Sistema Comercial para la EPS Municipal Mantaro S.A.

1. Contexto y Justificación:

La necesidad de contar con un sistema comercial integrado y eficiente surge a raíz de los desafíos actuales que enfrenta nuestra entidad en la gestión de los servicios relacionados con la facturación, cobranza y atención al cliente. La implementación de un sistema que centralice la información y optimice los procesos es fundamental para mejorar la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros usuarios.

2. Actualización de los Términos de Referencia:

En concordancia con las necesidades identificadas, hemos revisado y actualizado los TDR, asegurando que estos reflejen las especificaciones necesarias para el desarrollo del sistema. Las modificaciones incluyen mejoras en las funcionalidades, requisitos de integración con otros sistemas y consideraciones sobre la usabilidad y seguridad del software.

3. Procedimiento de Contratación

Solicitamos que se continúe con el procedimiento de contratación conforme a la Ley de contrataciones y su reglamento, a fin de garantizar la ejecución del proyecto en un plazo razonable y con las características técnicas adecuadas.

Seguros de contar con su comprensión y aceptación, quedamos de Ud.

Atentamente,



Efraim Torres
JEFE DE CORRECCIÓN
EPS MUNICIPAL S.A.
ZONA URBANA



Irma Barrios
JEFE DE CORRECCIÓN
EPS MUNICIPAL S.A.



Gladys Caceres
JEFE DE CORRECCIÓN
EPS MUNICIPAL S.A.

E.E. Ardit

TERMINOS DE REFERENCIA

**CONTRATAR LOS SERVICIOS PARA EL DESARROLLO E
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE
INFORMACIÓN COMERCIAL DE LA EPS MANTARO S.A.**



Edilberto Tenicela Mercado
JEFE DIV. COMERCIAL
EPS M. MANTARO S.A.
ZONAL JAUJA



Iria Maritza Pardo Lozano
JEFE DIV. COMERCIAL
EPS M. MANTARO S.A.



E.P.S. MANTARO S.A.
ZONAL CHIMBACA
Ing. Luis Alberto Santiani Aliaga
JEFE (C) DE LA DIVISION COMERCIAL

CONTRATAR LOS SERVICIOS PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN COMERCIAL PARA LA EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN

Contratar los servicios de una empresa especializada para desarrollar e implementar un "Sistema Integrado de Información Comercial de la EPS Municipal Mantaro S.A.", funcionando y a todo costo.

2. FINALIDAD PÚBLICA

El presente documento tiene como finalidad contratar los servicios de una empresa especializada para desarrollar un nuevo Sistema Comercial de la EPS Mantaro, que permitan a las Gerencias Zonales de la EPS interactuar de manera única, segura y oportuna en el funcionamiento y control de las operaciones comerciales del servicio de agua potable y colaterales, utilizando las Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC's para involucrar al Usuario, Bancos y Puntos de Cobranza como participantes en el funcionamiento del Nuevo Sistema.

3. ANTECEDENTES

Actualmente la EPS Mantaro cuenta con 3 Sistemas de Información, cada uno diferente de los otros, utilizando diversos Lenguajes de Programación y Manejadores de Bases de Datos. Cada uno de ellos funcionando de manera independiente en redes de tipo LAN (Local Access Network).

La oportunidad de existir Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, que permitan interactuar EMPRESA-CLIENTE, se hace necesario desarrollar e implementar un nuevo Sistema Comercial en plataforma WEB centralizado.

En este contexto, nos vemos en la imperiosa necesidad de proponer el desarrollo e implementación de un nuevo Sistema Comercial, que permita a las 3 Gerencias Zonales utilizar un solo y único sistema a nivel de la EPS Mantaro.

OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 Objetivos Generales

Contratar los servicios de una empresa especializada para desarrollar e implementar el Sistema Informático Comercial de la EPS Mantaro, que funcione bajo una infraestructura tecnológica centralizada en Plataforma WEB.

4.2 Objetivos Específicos

- **Facturación Electrónica:** Suprimir la facturación tradicional (impresión física del recibo llevado casa por casa a los usuarios), opcionalmente imprimible en cualquier punto de cobranza (Bancos y/o Agencias)
- Integrar la información de las 3 Gerencias Zonales en un solo sistema centralizado en Plataforma WEB, interconectado para brindar y migrar información a la SUNAT y al SICAP de la SUNASS.

13/03/2025

- Que este sistema cuente con interfaces amigables, personalizadas e intuitivas

5. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del Servicio a Contratar

El Proveedor del servicio se encargará del desarrollar e implementar el Nuevo Sistema Comercial el mismo que estará contenido en los siguientes Módulos:

Las especificaciones funcionales que debe contemplar el contratista, materia de la presente contratación son las siguientes:



- Software Comercial en un entorno web usando tecnologías Back- End y Front-End
- Implementación de Software en las áreas encargadas de los procesos comerciales de la empresa
- Capacitar a los Usuarios encargados de los módulos conformantes del Nuevo Módulo Web del Sistema Comercial para el manejo adecuado del Software
- Capacitar al personal de las áreas usuarias para brindar el adecuado soporte con el nuevo software
- Brindar el soporte y asistencia técnica durante el periodo de dieciocho (18) meses posteriores a la puesta en producción del Sistema Comercial

Adicionalmente tener en consideración lo siguiente:



- El Sistema Comercial a desarrollar debe tener compatibilidad con sistemas de información geográficos estándar, reconocidos en el mercado

El Sistema Comercial, deberá contemplar las siguientes Especificaciones Funcionales y No Funcionales mínimamente:



13/03/2025

3

MODULOS

Item	Actividades
1	Módulo web del Área de Catastro de Clientes
2	Módulo web del Área de Facturación
3	Módulo web del Área de Medición de Consumos
4	Módulo web del Área de Presupuestos y Venta de Servicios – Comercialización
5	Módulo web del Área de Cobranza
6	Módulo web de Área de Recaudación
7	Modulo web de Atención al Cliente – Informes
8	Modulo web de Atención Reclamos
9	Módulo web de Mantenimiento de Medidores
10	Sistema Web de Gestión de Indicadores
11	Módulo de Saneamiento de Saldos Comerciales
12	Optimización de los Informes de Gestión en Web
13	Módulo Web de Altos Consumidores
14	Módulo web Visor Front-End del sistema Georreferenciado de los datos Comercial y Operacional en Tiempo Real

1. MODULO WEB DE CATASTRO DE CLIENTES

Nuestro Software Comercial cuenta con un módulo de Catastro de Clientes, el cual no tiene toda la información necesaria, lo cual no permite la planificación, control y evaluación del proceso de registro de los clientes reales, factibles y potenciales de la entidad, a través del mantenimiento y actualización de la base de datos que contenga el conjunto de información que se recopila desde los clientes. El software requerido nos debe permitir la planificación, control y evaluación del proceso de registro de los clientes reales, factibles y potenciales de la entidad, a través del mantenimiento y actualización de una base de datos que contenga el conjunto de información que se recopila desde los clientes. Por lo que se debe implementar lo siguiente:

- Debe tener un código catastral geo referenciado, y un código único que lo identifique
- Debe permitir la creación de Ciclos y grupos.
- Debe registrar y/o mantener datos básicos de los clientes:
 - Código catastral, código único de identificación, sector, zonas, horas de abastecimiento, ciclo, grupo, dirección, nombres o razón social, DNI, RUC, teléfono, celular, e-mail, nro. contrato, tarifa (unidades de uso), estado de la

13/03/2025

4

conexión (Activo, factible, potencial, anulado, etc.), servicios, ruta de reparto, Nro. de medidor, marca, modelo, diámetro, capacidad, medidor instalado y retirado con lecturas, ruta de lectura, identificador de medición múltiple, coordenadas geográficas.

- Debe registrar y mantener datos complementarios:
 - Fecha de ejecución de la conexión agua y desagüe, uso del predio, sector de agua y desagüe (sector, subsector y micro sector), fuente de abastecimiento, información y ubicación de la caja de registro de agua y desagüe.
- Debe facilitar la búsqueda de las conexiones por códigos, n° de medidor, dni, ruc, etc.
- Posibilidad de manejar diferentes direcciones alternativas para el envío de facturas y/o comunicaciones.
- Registrar diversos tipos de nuevas conexiones.
- Monitoreo de atención de la solicitud de suministro desde su recepción, hasta la puesta en servicio.
- Auditoría de cambios realizados en los datos de las conexiones.
- Validar todo ingreso de datos especialmente en número de medidor y contratos, que no exista repetición.
- Permitir en el registro de nombres dos opciones (Razón social y propietario en mayúsculas).
- Permitir el ingreso de documentos digitales a cada conexión y para las unidades de uso permitiendo una distribución porcentual a requerimiento.
- Registrar y modificar los datos de las conexiones, manteniendo una bitácora de cambios y restringir cambios de data sensible en el proceso de facturación.
- Ingreso de datos del nuevo cliente, para la emisión de su ficha catastral correspondiente.
- Facilitar la consulta de cualquier dato, y su variación en relación al tiempo.
- Enlace con el catastro comercial en base a la ubicación de las conexiones en sectores de agua y sectores de desagüe.
- Emisión de fichas catastrales, estadísticos o resúmenes de conexiones y clientes, así como listados con el detalle de las conexiones, y unidades de uso.
- Seguimiento de atención de la solicitud de suministro desde su recepción, hasta la puesta en servicio.
- Las órdenes de trabajo que se generen para la atención de las solicitudes de instalación deben configurarse con o sin factibilidad.
- Cambio de datos (códigos catastrales, códigos de ruta, códigos de calles, etc).
- Reporte de conexiones y resumen por sector operativo y comercial, por fuente de abastecimiento y por administración.
- Reporte de conexiones según diversos grupos y usos (instituciones, colegios, bancos, FFAA, piletas públicas, mercados de abastos, etc.)
- Reporte consolidado de cambios y alteraciones de conexión por operadores.
- Generación de reportes por ausencia de datos.
- Reporte de conexiones por situación, estado,
- Transferencia y recepción de datos catastrales de terminales portátiles que permitan la actualización de la base de datos (para campañas de actualización catastral).
- Gestión de rutas de reparto y lectura con opción a importación de datos.
- Emisión de fichas catastrales, estadísticos o resúmenes de conexiones y clientes, así como listados con el detalle de las conexiones, y unidades de uso.



13/03/2025

5



- Reporte de conexiones por: urbanización, sectores, rutas comerciales por distritos.
- Reporte de conexiones por estado y situación (agua y desagüe)
- En la Ficha Catastral debe consignar si tiene Fuente Propia, de terceros o Fuente de EPS.
- Registro de código CIU para las unidades de uso, Implementación y creación de las tablas de códigos CIU en la ficha de catastral de cliente.
- Inclusión de horario de abastecimiento ya sea individual o grupal, mantener un historial de datos.
- Ingreso de imágenes digitalizados relacionados a un suministro, a la base de datos del sistema.
- Exportación de datos según selección del usuario, a diversos formatos (.txt y .xls).
- Gestión de los Valores Máximos Admisibles (VMA).
 - Cuadro de informe de gestión de ingreso de muestras inopinadas.
 - Cuadro para informe de gestión de ingreso de muestras de parte.
 - Altas y bajas de usuarios No domésticos.
 - Control de facturación de Usuarios No domésticos.
- Reporte de Nuevos ingresos (por fechas de solicitud de servicio, otorgamiento de factibilidad, instalaciones, firma de contrato).
- Mantener información en el sistema que permita obtener los Estadísticos de Gestión Catastral (periodo de gestión).
- Permitir cambios de codificación catastral masivas importando de .xls previa validación.
- Creación y depuración de variables de ubicación del predio como provincia, localidad, urbanización, avenida o calle o jirón y todo lo correspondiente al abigeo.
- Organización de rutas de lectura, distribución: soporte a la organización, mantenimiento y optimización de rutas de lectura, distribución de recibos, inserción de nuevos predios en la ruta, y su posterior reordenamiento en la ruta respectiva.
 - Almacenaje: Indica la existencia de tanque y/o cisterna.
 - Latitud: Indica la latitud donde se ubica el predio.
 - Longitud: Indica la latitud donde se ubica el predio.
 - Registro impedimento de corte de servicio: Indica si el cliente tiene impedimento de corte.
 - Cliente con conexión hasta la caja en vereda: Indica si la conexión es solamente hasta la vereda del predio.
 - Tipo de trámite ingreso: Indica si la conexión se realizó por obra, por regularización o expediente.
 - Estado: Indica si el cliente es real, factible, potencial o clandestino.
 - Condición usuaria: Indica si el cliente es propietario o inquilino del predio.
 - Fecha ingreso: Indica la fecha de registro del cliente en el sistema.
 - Ruta distribución: Ruta de distribución para el reparto de recibos.
 - Secuencia: Número de orden de la ruta de distribución.

Modificación, actualización catastral

Es la opción del sistema que permite realizar cambios en los datos de los clientes, en el catálogo de clientes.

Las modificaciones que generalmente se realizan en esta opción son las siguientes:

13/03/2025

- Cambio de los nombres o razones sociales.
- Cambio de categorías tarifarias.
- Cambio de tipos de servicio.
- Actualización de estado de servicios.
- Actualización de información catastral.
- Actualización de datos del medidor.
- Cambio en la ruta de distribución y de lectura.
- Registro de dirección de correspondencia.
- Registro de características técnicas de las conexiones domiciliarias de agua.
- Registro de características técnicas de las conexiones domiciliarias de desagüe.
- Registro de Unidades de unidades de uso.

Este módulo debe permitir indexar con el gis de la oficina de catastro comercial

2. MODULO WEB DE FACTURACIÓN

El sistema realiza el control y evaluación del proceso de facturación de los diversos servicios que la empresa proporciona a sus clientes, este deberá controlar los procesos más importantes de la gerencia comercial.

- En el cronograma se debe poder poner las fechas de vencimientos por sucursal y sectores.
- Debe permitir el trabajo por localidades con diferentes cronogramas y tarifarios distintos.
- Debe permitir un proceso de facturación previa para fines de control de calidad en el que se validara la valorización de los servicios prestados, inclusión de cargos y cuotas de convenio etc.
- Debe permitir generar el proceso de facturación por ciclos según cronograma y reportes.
- La impresión de recibos se debe realizar por rutas de reparto, tipo de cliente (sin deudas y rojos con deudas).
- Los recibos deben de imprimir continuidad, VMA, mensajes personalizados, y grupales y los conceptos obligatorios.
- Facturación electrónica según requerimiento SUNAT.
- La refacturación (aplicación de notas de crédito/debito), se realizará por comprobante de pago y por volumen, debe tener la opción de quiebre y también de procesos masivos. (muchos recibos). Las notas de crédito o débito se deben poder modificar solo en el mismo día de ejecutado.
- Reporte resumen de Registro de ventas, archivo PLE (formato .TXT), XLS.
- Resumen de Ventas por Tarifa, conceptos Recibos y notas de crédito.
- Reporte Balance Comercial y detalle de saldos, Resumen de Saldos por años de antigüedad por conceptos, de la cartera liviana por meses indicando saldos reclamados, y un resumen de saldos por antigüedad (años).
- Resumen de recaudación por días/ciclos/grupos y CARS.
- Eficiencia de la recaudación (facturación del mes, cobranza del mes, del saldo, totalizado)
- Debe permitir ingreso de tarifario por rangos, por rangos aplicación de subsidios en forma porcentual.
- Debe mantener histórico de cambios tarifarios para re-facturaciones

13/03/2025

7



- Resumen de re-facturaciones por antigüedad (por años)
- Registro de contabilización de facturación, notas, convenios, colaterales, devolución de dinero etc.
- Indicadores de Gestión y variables de gestión Comercial, emitidos por el modulo de facturación .
- Saldos y Facturación por entidades del estado. (operaciones reciprocas).
- Reportes por tipo de facturación (por lectura asignado, promedio, por tarifa por mes resumen).
- Emisión de recibos de uno o varios clientes por rango de fechas (duplicados incluidos pagados y financiados).
- Reporte resumen de facturación por ciclo/grupos comparado al mes anterior (debe incluir cantidad de recibos, volumen facturado y \$/).
- Debe mantener una Cta.Cte. de los movimientos de los clientes.
- El módulo propuesto permitirá detallar los conceptos actuales de Facturación y será flexible para incorporar nuevos conceptos.
- El manejo de múltiples vencimientos, (por distritos) ciclos y grupos.
- Disgregar la facturación por unidad de uso en el recibo.
- Imprimir en los recibos el código de barras para el descargo de los pagos.
- Imprimir en los recibos, gráficos de evolución de los consumos de los Usuarios, para brindar una información completa a los Usuarios, de acuerdo a las exigencias de los organismos reguladores.
- Permitir el cargo de otros conceptos diversos para ser cobrados en el recibo de consumo.
- Emisión de Notas de Abono y Débito por las modificaciones realizadas.
- Debe aplicar redondeo negativo.
- Auditoria de modificaciones realizadas por los usuarios del sistema.
- Registro detallado de las notas de crédito en orden numérico y cronológico detallando el importe original y número de recibo original y nuevo importe con número de la nota de crédito.
- Registros de contabilización por todas las ventas (pensiones de agua y alcantarillado y servicios colaterales en reporte)
- Transferencia de información del módulo según requerimiento de la SUNASS (de acuerdo a una estructura de base de datos)
- Controlar la ejecución de procesos comerciales mediante el cronograma de trabajo para cada uno de los ciclos de facturación y su interrelación con los otros sistemas
- Facilitar consolidados de información, a nivel de estadísticos por tarifa, por distritos y provincias y otros de acuerdo al módulo reportador
- Generación de cargos con solicitudes de servicio e inclusión automática de cargos con recibo incluyendo cuotas de convenio, intereses, cortes, etc.
- El subsistema debe efectuar un proceso de control de calidad en las re-facturaciones y efectuar copia digital backup del documento fuente.
- Resumen de registro de ventas por tipo de documento (comprobante de pago).
- Resumen de ventas del periodo por tarifa y conceptos, facturación bruta y facturación neta.
- Resumen de re-facturaciones por conceptos y por años y del mes que se factura y por cuentas contables.
- Resumen facturación de colaterales por conceptos diario y mensual y por cuentas contables
- Resumen del interés e IGV facturado por convenio.

13/03/2025



- Resumen de análisis de volúmenes de facturación por tarifa
- Resumen de facturación por ciclo y grupos por concepto con el número total de clientes facturados.
- Resumen total de facturación por conceptos.
- Resumen de saldos de todos los movimientos del mes (saldo anterior más la facturación del mes menos la re-facturación más el incremento de la facturación más el interés e IGV generado por convenios menos la anulación de convenio por refinanciamiento menos la cobranza del mes)
- Reporte resumen de saldos por años y conceptos, N° de recibos y N° de clientes.
- Reportes de clientes con facturaciones de diferentes UITs configurable según requerimiento de SUNAT.
- Resumen de facturación por sectores de abastecimiento, tarifa, volúmenes facturados, leídos, promedios, asignación y conceptos.
- Enlaces contable o registro de contabilización por cuentas contables y conceptos: Asiento contable de facturación por sectores por conceptos y cuentas contables, Asiento contable de colaterales por conceptos y cuentas contables generados al mes, Asiento contable por convenios durante el mes, Asiento contable por re-facturación, Asiento contable por incremento en la facturación, Asiento por anulación de convenios (quiebres de interés e IGV)
- Datos de la conciliación de los estados de cuentas corrientes por cliente y por saldos totales, mensuales.
- Datos de la generación de impuestos (IGV).
- Datos de las variables de gestión comercial (SICAP).
- Facilitar consolidados de información, a nivel de estadísticos por tarifa, por distritos y provincias y otros de acuerdo al módulo reportador.
- El sistema debe permitir el cargo de otros conceptos diversos, para ser cobrados en el recibo de consumo. Estos conceptos deben administrarse en cuentas separadas de las cuentas de consumo, permitiendo la programación del cobro en cuota.
- Permitir cargar a las cuotas de conceptos diversos los intereses e impuestos respectivos, en forma automática, de acuerdo a la normatividad vigente.
- Reportes de modificaciones realizadas por los usuarios del sistema.
- Registro detallado de las notas de crédito en orden numérico y cronológico detallando el importe original y número de recibo original y nuevo importe con número de la nota de crédito.
- Resumen de análisis de volúmenes de facturación por categoría.
- Resumen de facturación por ciclo y grupos por concepto con el número total de clientes facturados.
- Resumen total de facturación por conceptos.
- Debe permitir llevar un control por separado de los convenios por deuda y por conexión nueva, a fin de no tener problemas en la discriminación de la cobranza y en la contabilización de la misma en Contabilidad General.
- Debe permitir la Facturación a los Usuarios con Desagües no Domésticos que superan los V.M.A., según la normativa sobre vertimientos.
- Debe permitir la Facturación con Fuente propia, según la normativa sobre vertimientos, debe mantener un historial de consumos aferidos.
- Reporte que lista conexiones que han superado cantidad definida (UITs) por parámetros, monto de terceros solicitado por SUNAT.
- Enlace del Módulo de Facturación al Sistema Administrativo

13/03/2025



- Mecanización de la emisión de comunicados (Cartas) a usuarios morosos, principales clientes, otros.
- El sistema debe llevar el control en forma automática de los anticipos y su descuento del saldo del cliente sin distorsionar los saldos x cobrar.
- Estado de cuenta de las conexiones de agua y desagüe detallado por meses y años
- Consolidado de la deuda por años que refleje las columnas resumen por conexiones: (importe factura) (importe por intereses) (importe total), resumen por cisternas (importe factura) (importe por intereses) (importe total), resumen por obras (importe factura) (importe por intereses) (importe total), resumen total sin interés, resumen total con intereses.
- Aplicativo de quiebra que registre datos de usuarios propuestos a quebrar.
- Registro de fichas de datos catastrales donde figure datos de información recibida de campo
- Registro final de datos donde refleje solamente los usuarios que pasan a quiebra.
- Reporte de saldos por cobrar en forma detallada por conceptos incluidos el igv por rubros que sirvan para conciliar saldos con la oficina de contabilidad
- Reportes de usuarios para corte de 2 meses a más por sectores que identifiquen después del corte a que usuarios tiene montos recuperados y por recuperar:
 - Meses de deuda
 - Monto de la deuda
 - Usuarios por categorías
 - Por Localidad
 - Por sectores
 - Por urbanizaciones PJ, AH, Barrios, centros poblados, etc.
 - Reporte estadístico que refleje eficiencia porcentual y numérica e importes recuperados
- Reporte de Informes de Gestión:
 - Cuadro comportamiento de la Facturación vs Cobranza de cada localidad de la EPS.
 - Cuadro demostrativo de la cobranza de cada localidad de la EPS
 - Cuadro de recaudación de pensiones de agua y alcantarillado de cada localidad de la EPS
 - Cuadro mensual de centros autorizados de las localidades de la EPS
 - Reporte del 1% para SUNASS incluyendo cuadro resumen.
 - Reporte de transferencia de ingresos al fondo de inversión que incluye: Fondo de inversión, transferencia de plan de control de calidad, transferencia GRD, ACC y MRSE, transferencia de pago del servicio de la deuda con fonavi.
 - Reporte Diario: Informe Ejecutivo de cobranza de los servicios por todo concepto por localidades.
 - Reporte de facturación y cobranza del mes y su eficiencia
 - Reporte proyección de cobranza
 - Reporte proyecto de recaudación detallado por pensiones agua y alcantarillado por localidades incluyendo resumen.
 - Reporte de recibos mensuales de los colegios estatales: código, dirección e Importe.
 - Reporte de usuarios inactivos sin lecturas con los datos siguientes: código, nombre, dirección, categoría, número y meses de deuda e importe total.

13/03/2025

10



- Resumen mensual por localidad solicitado por sunass:
- Facturación y cobranza por meses y años (anexo 2)
- Reporte desagregado por conceptos que comprende todos los rubros de la facturación por meses y años.
- Reporte de saldos de deudas (de 1 mes, de 2 a 4 meses, de 4 a 6 meses, de 6 a 12 meses, más de 12 meses)
- Reporte de facturación y cobranza por diferencia de lectura y su categoría en forma mensual de lo facturado y cobrado, promedio y su categoría en forma mensual de lo facturado y cobrado.
- Reporte de costos e ingresos por meses y años por localidades.
- Reporte de recaudación de pensiones por localidad mensualizado: mes, meses anteriores y años anteriores.
- Reporte de recaudación por colaterales por localidad mensualizado: mes, meses anteriores y años anteriores
- Reporte personalizado de emisión de recibos: entidades del estado, municipalidades, colegios, altos consumidores y su respectivo padrón con sus importes y exportar a Excel o pdf.
- Reportes demostrativos de facturación por localidad incluyendo el resumen total. Así como también la cobranza total por todo concepto, cobranza por encargo y cobranza neta.
- Resumen del comportamiento de facturación vs cobranza que incluya:
 - Agua y desagüe, del mes, meses anteriores, años anteriores.
 - Colaterales del mes, meses anteriores, años anteriores
 - Total, del mes y meses anteriores
 - Total, cobranza mes
- Reporte cobranza mensual de centros autorizados y administraciones de la EPS (MES, Numero de recibos, importe por centro autorizado)
- Relación de cobranza correspondiente al mes.
- Permitir auditoria a facturación.

OTROS REPORTES:

El módulo de facturación debe de elaborar informes periódicos para control de sus funciones y que podrán a apoyar a otros sistemas de la Empresa:

- Usuarios reales, factibles, potenciales.
- Por categoría de usuarios, por rutas y ciclos, por agregación de consumos por definición de intervalos de consumo, así como consumos medidos y consumos estimados/asignados.
- Facturación por montos, por periodos acumulados, por es o ciclo, por tipo de servicio.
- Reportes de cartera en sus diferentes aperturas.

3. MODULO DE MEDICION DE CONSUMOS

El Software Comercial cuenta con un módulo denominado lecturas; con el nuevo sistema este deberá permitir la ejecución, control y evaluación del proceso de medición de consumos de los clientes de la empresa, a través del mantenimiento y actualización de la base de datos donde se recopila durante los procesos de toma de lecturas, el proceso de cálculo y sus procesos relacionados.



- En este módulo se deberá iniciar la generación de las rutas de lectura, que son unidades funcionales operativas que soportan el proceso en campo de captura de las lecturas en los medidores instalados.
- Debe permitir toma datos de consumo, planificación y generación diaria de itinerarios de lectura, generación de órdenes de servicio, generación de órdenes de inspección, por cada una de las anomalías observadas, (bien por consumo inesperado, por fuera de los parámetros, o bien por observación detectada por el personal de lectura, de forma parametrizable para el sistema).
- Dispondrá de un procedimiento de gestión de captura de los consumos, validación de los mismos con reglas previamente establecidas (rangos de desvío, incidencias de lectura, lectura real o estimada, etc.) y luego la posibilidad de poder revisar las mismas en forma selectiva (con filtros) para poder decidir sobre las que tienen problemas.
- Debe ser posible aislar medidores de una ruta para no demorar la gestión de toda la ruta por un inconveniente en alguno de ellos.
- Prever la generación de órdenes de inspección desde el proceso de revisión de las lecturas, pudiendo realizar la administración del circuito de las mismas, asignación de inspector, emisión de las órdenes y captura de los resultados.
- Prever la administración del intercambio de información con Smartphone para la medición y/o lectura-facturación posibilitando:
 - La implementación centralizada o distribuida entre las PC de carga, descarga y procesos de la información capturada.
 - La introducción de los datos de lectura para incluirse en la facturación del mismo día.
 - La inclusión de datos para realizar las validaciones en el momento de la captura.
 - La posibilidad de relevar datos del Usuario conjuntamente con la lectura.
- Debe tener opciones que permitan la evaluación metrológica de medidores (NMP N° 005-2018).
- Debe tener un control de críticas consistente y adecuado a la necesidad de la gestión críticas de las lecturas y del consumo.
- Deberá permitir hacer análisis de consumos para evaluar caídas de consumo, manipulación de medidores, y todo lo relacionado con posibles fraudes por parte del usuario en relación a su medidor y su consumo.
- La toma de lecturas de conexiones debe permitir el relevamiento de datos catastrales y de ubicación
- Ingreso de información de lecturas por medios diversos: SmartPhone, Tablet, manual, etc.
- La toma de lecturas de conexiones debe permitir la lectura de todos los medidores, sin importar el estado comercial de los mismos (activos, inactivos, etc.)

13/03/2025

12



- Validación de ingreso de lecturas que permita avisar cuando la lectura es menor que la anterior (pre crítica). Modificación manual de consumos atípicos. (Registros de atípicos)
- Depuración de consumos deficientemente generados.
- Registro del volumen de consumo proveniente del proceso de re- facturación, recuperos y otras intervenciones de campo que generen lecturas.
- Seguimiento automático y sistematizado de la evolución de consumos (gestión de consumos) de todos los Usuarios por diversa clasificación.
- Registro de lecturadores por ruta y reporte de consumos por lectorador.
- Consistencia de lecturas ingresadas con consumos estimados (criterios de crítica configurables en el tiempo).
- Permitir el cambio y/o corrección de número de medidor, validado contra la lista de medidores reales disponibles ingresados. Permite actualización catastral configurable.
- Administración de códigos de lectura.
- Inclusión de volumen facturado en el histórico de lecturas, así como lecturas de corte y rehabilitación del servicio y los volúmenes de los recuperos.
- Administración de altos consumidores
- La secuencia de las conexiones debe ser automática según la codificación catastral y ruta.
- Régimen de gradualidad según normas vigentes, el expediente del procedimiento debe estar almacenado.
- Integración de la base de datos alfanumérica a la gráfica.
- Facilitar la administración de los procesos de medición a cada una de las conexiones de agua con medidor, tanto para ciclos como para grupos.
- Agilizar el proceso de revisión de las lecturas en base del establecimiento de puntos de control mínimos y máximos de la variabilidad de los consumos, reduciendo las revisiones a sólo los casos críticos (parametrizable).
- Determinar consumos de cada una de las unidades de uso.
- Generar solicitudes de trabajo en forma automática, toma en cuenta la relación entre códigos de lecturas y tipos de servicio.
- Facilitar consolidados de información, a nivel de conexiones con medidor y consumos y por categorías.
- Integración con los sistemas de:
 - Catastro, que proporciona datos de las conexiones de agua, clientes, unidades de uso, medidores y grupos; por su parte el sistema de medición ingresara datos de consumos, fechas de lecturas, número de días del periodo y promedios diarios de consumo por conexión, estados del medidor, número de medidor por conexión de agua e información para catastro.
 - Facturación proporciona datos de importes facturados por consumo de agua, tarifas, consumos mínimos asignados de acuerdo a la estructura tarifaria; a su vez, el sistema de medición enviara datos de consumo por unidad de uso, lecturas, fechas de lecturas, ocurrencias.
 - Comercialización, para controlar la ejecución de servicios de instalación de conexiones nuevas, instalación de medidores, cambio de medidores, verificación de lecturas registrando datos de las conexiones y medidores como fecha de instalación de la conexión, diámetro de la conexión, material de la conexión, sector operacional al que pertenece, capacidad del medidor,

13/03/2025

13

diámetro del medidor, estados del medidor, etc. Por su parte el sistema de medición proporcionará datos de registro de consumos, lecturas y ocurrencias para generar solicitudes de servicio y realizar las medidas correctivas.

- Cobranza, con las acciones de corte o rehabilitaciones se levanta información de lecturas de medidor, estados de las conexiones y de medidores. El sistema de medición evaluará las diferentes lecturas y en caso de variaciones y observaciones proporciona a cobranzas una relación de clientes con observaciones u ocurrencias.

- Con el sistema de Operaciones y Mantenimiento para la gestión de la continuidad del servicio y banco de medidores.



- Generación de toma lecturas de conexiones con medidor y activas según rutas de lectura.
- Importar toda la información contenida en los, SmartPhone, Tablet, generando solicitudes de servicio para la atención de las observaciones levantadas en el proceso de toma lectura.
- Opción para gestionar la información de toma lecturas por rutas permitiendo cargar los clientes cortados y conexiones en directo.
- Generación preliminar y definitiva de consumos.
- Identificación, modificación manual y automática de consumos atípicos.
- Depuración de consumos deficientemente generados.
- Reporte del volumen de consumo proveniente del proceso de re- facturación.
- Toda alteración por control de calidad se registrará sin importar el número de veces que se efectuó, tomándose como válida la última modificación realizada manteniéndose el consumo histórico de 03 años.
- Registro de Incidencias en la medición.
- El módulo debe permitir efectuar seguimiento y detectar las tendencias de la sub medición (gestión de micro medición), inversión de medidores, vandalismo, fugas en caja de registro y conocer el desempeño de medidores según marcas y modelos.
- Impresión de padrones de toma lecturas ordenados por rutas inclusive para las rutas que no sean leídas con, SmartPhone, Tablet.
- Parametrización de las críticas de lectura.
- Reporte de histórico de consumos por periodos, incluyendo los volúmenes re- facturados.
- Generación y reportes estadísticos de volúmenes medidos y sus tendencias, por usuarios, categorías, grupos y uso.
- Generación de reportes clasificados de las observaciones e incidencias de campo detectadas.
- Reporte de ocurrencias operativas y comerciales en el proceso de generación de consumos (fugas en caja, rehabilitación de servicio, cortes, cambios de medidor, etc.).
- Reporte de lecturas con el respectivo registro de lector a cargo.
- Inclusión de volumen facturado en el histórico de lecturas, así como lecturas de corte y rehabilitación del servicio.
- Reporte de conexiones lecturadas con, SmartPhone, Tablet y/o manualmente.
- Control riguroso de consumos por cambio de tipo conexión o medidores según normas de SUNASS y complementos
- Administración y control del parque de medidores
 - a. Maestro de medidores



13/03/2025

14



- b. Ciclo de vida del Medidor.
- c. Instalaciones.
- d. Medidores en baja.
- e. Cambios de medidor al cliente.
- f. Pruebas del medidor (afericiones).

- Mantener la información histórica de lecturas para permitir implementar controles de rendimiento de medidores en macro medición y micro medición.
- Facilitar la administración de los procesos de medición a cada una de las conexiones de agua con medidor, tanto para ciclos como para grupos.
- *Agilizar el proceso de revisión de las lecturas en base del establecimiento de puntos de control mínimos y máximos de la variabilidad de los consumos, reduciendo las revisiones a sólo los casos críticos (parametrizable).*
- Determinar consumos de cada una de las unidades de uso.
- Gestión de lecturas por medios diversos: SmartPhone, Tablet, manual u otros.
- Importar toda la información contenida en los SmartPhone, Tablet, generando consumos y solicitudes de servicio para la atención de las observaciones levantadas en el proceso de toma lectura en base al código de lectura.
- Parametrización de las críticas de lectura.
- Generación y reportes estadísticos de volúmenes medidos y sus tendencias, por usuarios, categorías, grupos y uso.
- Generación de reportes clasificados de las observaciones e incidencias de campo detectadas.
- Determinar cálculos promedios atípicos
- Registro de cambios de medidores, retiro y reinstalación de medidores.
- Transferencia y recepción a terminales portátiles que permitan la actualización de la base de datos y a planimetría.
- Se tendrá acceso al módulo de laboratorio de medidores, donde se podrá observar y diferenciar cuando se realicen las pruebas a medidores con la norma antigua (NMP 005-1996), la norma (NMP 005-2011) y la nueva norma (NMP 005-2018).
- Debe permitir el registro de un medidor en cualquier fecha del ciclo de facturación, sin generar inconsistencias en otros procesos.
- Registro de informe técnico automatizado e impresión para cada reclamo por consumo elevado.
- Consumos Atípicos:
 - a. El sistema debe permitir configurar los métodos de análisis de variación de consumos a través de reglas de negocio, de acuerdo a lo señalado en la normatividad peruana (SUNASS).
 - b. El sistema debe manejar los distintos tipos de resultados de crítica que le pueden ocurrir a un elemento de medición.
 - c. El sistema debe generar órdenes de trabajo para aquellos elementos de medición que hayan sido criticados. Las órdenes se deben configurar de acuerdo al tipo de crítica detectado en el elemento de medición, respetando en ese conjunto el orden de las rutas, u otro orden señalado por el usuario.
 - d. Asignación de observación de atípicos según inspección.
 - e. Consistencia de atípicos.

13/03/2025

15



- f. Generación de consumos atípicos según directivas de control y emisión de reporte de verificación.
- g. Para cada caso de atípicos, deberá poder configurarse un reporte o acta de notificación y/o inspección. (formato 10)
- Mecanización de la emisión de comunicados (Cartas) a usuarios por:
 - Vandalismo de medidor en aplicación al artículo 104.3
 - Instalación/Reinstalación de Nuevo Medidor
- Mecanización de la Crítica de Lectura a través de un aplicativo móvil que incluye la relectura de posibles errores de lectura y medidores observados.
- Reporte de Errores de Lectura y lecturas observadas evaluadas durante la crítica y al final del cierre del mes para el control de la medición, asimismo usuarios inactivos con consumo registrado por el medidor.
- Módulo de consumos atípicos que permita registrar información del resultado de las inspecciones internas y externas (formato 5 y 6) y reportar información solicitada por la SUNASS de acuerdo al reglamento de calidad.
- Mecanizar la programación de las inspecciones por consumos atípicos (cartas) en base al horario de abastecimiento del servicio.
- Mejorar la mecanización de las inspecciones programadas por consumo medido (formato2), de acuerdo al horario de abastecimiento del servicio reportado por el área técnica operacional.
- Reportes de la instalación de Nuevos medidores según formato requerido por SUNASS (medidores por ampliación y renovación).
- Mejoramiento a los reportes de informe de gestión de la micro medición: % de micro medición, resumen de la crítica de lecturas, consumos atípicos, seguimientos de lecturas de altos consumidores.
- Mejoramiento a los reportes de informe de gestión del laboratorio de medidores: reporte de medidores por ampliación y renovación, medidores x obras y por proyectos del PMO, medidores con sobre registro y sub registro y medidores manipulados.
- Mejoramiento de los reportes de caídas de consumos, para el control de operatividad del medidor, medidores que han bajado el consumo por debajo del 50% del promedio histórico y aplicando técnicas estadísticas por medio de regresión lineal.
- Mejoramiento de las notificaciones para los medidores con impedimento y/o con observación.
- El módulo debe contar con un repositorio de expedientes por consumos medidos priorizando su atención por fecha de vencimiento y a la vez consultar los expedientes que han sido atendidos o han sido derivados al área correspondiente.
- El módulo debe permitir adjuntar archivos digitalizados de consumos atípicos e inspecciones por consumos a iniciativa de la EPS o por medio de un procedimiento de reclamo, alternativamente el módulo debe tener la opción de registrar la información tomada en campo en tiempo real y subir imágenes al sistema del estado de la conexión, del medidor y de la fachada del predio.

13/03/2025

16

ESTOS DATOS DEBERA TRABAJARSE DE LA SIGUIENTE FORMA:**Apertura de lecturas.**

Es la opción que permite iniciar el proceso de toma de lecturas; consiste en la generación de un listado de clientes que están aptos para la toma de lectura para el siguiente periodo de facturación.

Listado de Toma lecturas.

Luego de haber generado la apertura del periodo para la toma de lectura, se procede a la impresión del reporte de listado de clientes o la generación de archivos .txt para los SmartPhone.

Digitación de lecturas.

Opción del sistema que permita el registro de las lecturas, registro de observaciones levantadas en campo y códigos de lectura, con la importación de información de los SmartPhone.

Realizar proceso de críticas de lecturas.

Las críticas de lecturas, es la opción que ayuda al usuario del sistema a poder controlar como es que va el proceso de lecturas, así como comparar anteriores tomas de lecturas con tomas actuales.

Resumen de lecturas Digitadas.

Permite la generación de resúmenes de lecturas y comparativo de lecturas entre distintos periodos; en resumen, de Lectura y Comparativo por mes.

Revisión de diferencia de lecturas.

Permite obtener un reporte de las lecturas con consumo negativo según el mes que se seleccione.

Medidores promediados.

Permite obtener un reporte de las lecturas con promedio según el mes que se seleccione.

Transferir archivos de lectura de PC a Móvil.

Permite realizar la carga de clientes con medidor en un Dispositivo Móvil (SmartPhone), para el levantamiento de información de consumo de lecturas en campo.

Crítica de lecturas.

Opción del sistema que permite al usuario del sistema poder controlar el proceso de registro de lecturas.

Crítica de consumos.

Permite obtener el reporte por incidencias de los consumos.

Tarjeta de lecturas.

Permite ver las lecturas históricas de un determinado usuario.

4. MODULO DE COMERCIALIZACIÓN (Presupuestos y Ventas de Servicios)

- Facilitar la recepción y seguimiento de las solicitudes de servicios, manteniendo un sistema de control que impida duplicidad en la generación y la información.
- Mantener estadísticas de Solicitudes de Servicios, en los diferentes estados en que se encuentra.
- Permitir generar los convenios de pago entre los clientes morosos y la EPS
- Permitir la emisión de recibos por cuota de convenio con exclusión de las pensiones de agua y/o desagüe.

13/03/2025

17



- Permitir la emisión de recibos y cuotas de convenio sin tener la restricción del reclamo resuelto.
- Interface para auto consulta para clientes (web).
- El sistema efectuará las operaciones colaterales en base a las solicitudes de servicio.
- Brindar información histórica de facturación, consumos y pagos.
- Integración con los sistemas de: facturación, para enviar datos de créditos o facilidades de pago y emitir facturas por servicios colaterales, con el sistema de medición lo relacionado a datos del medidor, históricos de lecturas y consumos.
- Registrar diversos tipos de solicitudes, tales como cambios de datos (dirección, RUC, etc.), cambios de tarifa y modalidad de contratación de suministro, cambios de sistema de medición, reparación y reubicación de conexiones, etc.
- Emitir y registrar en línea todas las solicitudes de conexiones nuevas, proporcionando un mecanismo de seguimiento de atención de la solicitud desde su recepción, la factibilidad y ejecución del servicio, hasta la liquidación de la solicitud.
- Emitir un reporte (registro de reclamos) del estado de todas las solicitudes, desde su presentación hasta su conclusión por operador.
- Permitir elaborar y asignar presupuestos de servicios por estos servicios complementarios (conexiones nuevas), así como la emisión del comprobante de pago respectivo (Boletas de Venta y Facturas).
- Permitir el otorgamiento de facilidades de pago, soportando el cargo automático de las cuotas respectivas en la cuenta de los clientes, para ser cobrados en los recibos por consumo.
- Reporte mensual del estado de solicitudes de servicios de conexiones nuevas.
- Reporte e identificación de los usuarios que sistemáticamente generan recibo duplicado para pago. El sistema debe emitir órdenes de servicio para entrega de recibo notificada.
- Transferencia de información del módulo según requerimiento de cualquier organismo público (SICAP).
- Reporte de facilidades de pago (convenio) otorgadas por los usuarios del sistema.
- Terminal multimedia para consulta de información comercial para atención de solicitudes de servicio vía Terminal remota.
- Gestión de plantillas de presupuestos con múltiples tipos de presupuestos de instalación (conexiones nuevas).
- Soporte a las solicitudes de acceso a los servicios. Conexiones Nuevas
 - a. Gestión de la factibilidad del servicio.
 - b. Costeo de las obras civiles (presupuesto aproximado)
 - c. Gestión del expediente.
 - d. Considerar los formatos de la directiva
 - e. Gestión de órdenes de trabajo: factibilidad y ejecución de obra.
 - f. Considerar los plazos para determinar la factibilidad del servicio y para información sobre el resultado al cliente.
 - g. Reporte de Control y Gestión.
 - h. Gestión del pago de acceso a los servicios.
- Atención de nuevos suministros. Conexiones Nuevas
 - a. Determinación y elaboración del Presupuesto final.
 - b. Registro y establecimiento del contrato de servicios.
 - c. Reporte de control de nuevos suministros.

13/03/2025

18

d. Gestión del pago del presupuesto de acceso a los servicios.

- Debe permitir Ingresar al Estado de Cuenta a través de DNI del Solicitante de la Conexión con el fin de detectar si tiene deudas en otros suministros y poder suspender la atención de la Solicitud de Nuevas conexiones hasta que regularice su deuda (Búsqueda por DNI).
- Generar notas de crédito al momento de que el usuario va a realizar el pago dentro de los plazos establecidos ejemplo (35 días hábiles, 20 días hábiles y posterior a eso 15 días hábiles).
- Automatización del contrato de presupuestos y conexiones nuevas.
- Sistematizar los informes de gestión de todas las localidades de la EPS en base a la resolución de consejo directivo N° 066- 2006-SUNASS-CD
- Los convenios de refinanciamiento que se generan por el cobro de colaterales de nuevos usuarios deben ser transferidos al módulo de facturación vía sistema una vez iniciada la primera facturación y no en forma mensual.
- Opción para anular financiamiento generados en algunos casos por error.
- Proceso para generar los presupuestos de agua y desagüe, actualizar los precios de las actividades y materiales por el incremento porcentual del IPM.
- Implementación del proceso para resolver por incumplimiento de los convenios de pago y generar nuevo contrato por deuda
- Registro de conexiones clandestinas con alerta de ingreso de solicitud de acceso a los servicios.
- Ingreso de clientes eventuales que realizan pagos colaterales ajenos a los servicios de agua y desagüe.
- El sistema debe permitir registrar los procedimientos de recupero por consumo o cambios no comunicados, enlazado con los créditos que se carga al módulo de facturación, asimismo debe emitir reporte por periodo para su control y seguimiento
- El sistema debe permitir el registro y el histórico de las visitas de los usuarios factibles que han sido identificados por el catastro de clientes con sus datos básicos para ampliar la cobertura del servicio y a la vez este debe estar enlazado con el módulo de conexiones nuevas (presupuestos y contratos) a fin de incorporarlos al registro del padrón de usuarios reales, asimismo el sistema debe permitir reportar las visitas por fechas para el control y seguimiento.
- Registrar las incidencias de operativos de usuarios que transgreden las normas referidas a las conexiones clandestinas, vandalismo de medidores
- Registrar y reportar los historiales de acciones de cobranza aplicados a un usuario, ejecuciones de cortes /clausura, historial de programas de beneficio de pago, notificaciones de cobranza administrativa y judicial.
- Generación de archivos digitalizados en formato pdf de recibos, históricos de facturación, tarjeta de lectura, ficha catastral a través de importación de archivos en Excel y la parametrización de periodos (inicial, final).
- Reporte de Ventas de Colaterales por rangos de fechas y conceptos en presupuesto y conexiones nuevas incluido sub ramales, cisternas, venta bases, análisis de agua.
- Gestión de Contratos de suministros, presupuestos y conexiones, mantener archivos digitales y visualización de documentos digitales.
- Gestión de presupuestos para instalaciones nuevas y su digitalización.
- **Registrar una solicitud de servicios colaterales:** Permite generar una solicitud de servicios colaterales para clientes y no clientes de la EPS.



13/03/2025

19

Sub Módulo de Contratos con Clientes

- El sistema deberá contemplar un sub módulo de Contratos con el propósito de poder administrar la solicitud del servicio, verificación de la disponibilidad, vigencia, categoría asignada.
- Deberá contemplar la posibilidad de administrar el circuito de solicitud de conexión contemplando la posibilidad de conexiones individuales y grupales.
- Control de instalación y desconexión del servicio, control de cobros de trabajos especiales y/o servicios eventuales tales como venta de agua a tanqueros, colocación y/o renovación de medidor, etc.
- Control de discontinuación voluntaria y reinstalaciones: Fecha de solicitud, fecha de realización (corte o reinstalación), número de medidor o niple, lectura de instalación o desconexión, inspector, generación e impresión de reportes.
- Permitir la Parametrización del contrato y su impresión a través del sistema con los datos ya cargados por el operador.



5. MÓDULO DE COBRANZA

El módulo de Cobranza debe permitir gestionar las acciones de cobranzas de diversas formas:

- Gestión de la información referente a las conexiones, estados de cuenta, saldos, etc. A efectos de ejecutar una acción de corte o rehabilitaciones.
- Brindar información referente a las conexiones, estados de cuenta, saldos, etc.
- Administración de la cobranza morosa y su enlace con el sistema administrativo, permitiendo la provisión contable de las respectivas deudas tanto por antigüedad de deuda como en forma total por cliente, por número de meses de deuda.
- Cargar los conceptos por corte y reconexión al momento del pago de la deuda, en forma diferida en el siguiente recibo, o en el momento que se informa el corte o la reconexión. La modalidad de cargo debe ser configurable, de acuerdo a las políticas de la empresa.
- El sistema debe permitir reportar las acciones de cortes no ejecutadas (oposición, conexiones no ubicadas, cajas enterradas, caja interior, otros) y usuarios inactivos que registran consumos
- Permitir alternativamente el ingreso de los cortes y reconexiones ejecutadas mediante digitación.
- Consultas de estados de cuenta.
- Generación de cortes de las cuotas de convenio no pagadas.
- Registro por acciones ejecutadas por gestores de cobranza y programas de beneficios de pagos y estadísticas varias.
- Las acciones de corte serán configurables por el operador considerando lo siguiente:
 - a. Se debe excluir las conexiones en reclamo.
 - b. Se debe reportar por sector y ruta (Excel y .txt).
 - c. Debe existir la opción de imprimir clientes en reclamo por diferentes criterios (distritos, deuda, meses de deuda etc.)
 - d. Registro de cortes debe ingresarse con lectura del medidor y nombre del registrador y del ejecutor de campo.
 - e. Debe incluir cuotas de convenio



13/03/2025

20



- Generación automática de reaperturas (x corte simples) y rehabilitación (x cortes drásticos) de servicio una vez cancelada la deuda, si es que no es corte temporal.
- Administración de conexiones quebradas, registro y reportes configurables en txt y Excel o listado del sistema.
- Generación de rehabilitación de servicio configurable según políticas de cobranza.
- Programa de seguimiento a conexiones cortadas, por sector y distrito.
- Programa de cobranzas especiales configurable según políticas de la EPS.
- Eficiencia de la recaudación mensual (mes facturado, mes cobrado por n° de recibo, soles y porcentajes).
- Parametrización de la Eficiencia de Cobranza de los conceptos a considerar (pensiones, cargo fijo, colaterales u otros conceptos: vma, fuente propia)
- Emisión periódica y automática de las acciones de cobranza de solicitudes de servicio o intervenciones para la gestión de la cobranza pudiendo:
 - a. Emitir notificaciones automáticamente a quienes incurran en retrasos en sus pagos.
 - b. Emitir órdenes de corte, teniendo en cuenta, los montos, cuotas de convenio y otros.
 - c. Emitir órdenes para quiebras de deudas prescritas.
 - d. Emitir órdenes de gestión de cobranza mediante gestores externos.
- Emisión del saldo de cuentas por cobrar cliente por cliente de acuerdo a las siguientes condiciones:
 - a. Clientes deudores de acuerdo al número de meses de deuda.
 - b. Clientes deudores de acuerdo a los importes de deuda.
 - c. Clientes deudores de acuerdo a meses de deuda e importes.
 - d. Clientes deudores por sectores, por sistemas de abastecimientos, por categoría y centro poblacional.
 - e. Cada reporte con sus respectivos consumos o asignación.
- Reportes automáticos para la ejecución de reconexiones de suministro, para aquellos clientes que estando con el servicio cortado (inactivos), hubieran pagado sus deudas.
- Reportes automáticos para la ejecución de cortes de suministro, para todos aquellos clientes que tienen deudas de consumo no pagadas en los plazos de pago establecidos.
- Reporte de deudas por cobrar, automático, en forma diaria por importes por meses de deuda, por grupos y categorías.
- Resumen de la cobranza por días y tipo de clientes (principales y normales).
- Reporte de clientes, configurable con las siguientes variables: por tipo de cliente (normales, principales, multifamiliares, etc), por tarifas, estado, situación, meses de deuda, por rango de deuda, con o sin reclamos, por convenios, vencidos y por vencer, por usos, por ubicación geográfica y los resúmenes correspondientes.
- Generación de reporte de cargos por recuperos por diversos motivos en volumen y en soles.
- Reportes de cortes por:
 - a. Campaña extraordinaria, es el que se genera después del vencimiento y antes de la facturación.
 - b. Cortes especiales, según políticas de corte de la EPS.
 - c. Campaña de cortes con vencimiento de cuotas de convenio.
 - d. Campaña de cortes ordinarios.

13/03/2025

21

- e. El registro de las acciones en campo será ingresado al sistema
- Reportes de cortes y rehabilitaciones por rutas y grupos de trabajo.
- Resumen diario de recaudación por ciclo/grupo.
- Gestión de la información referente a las conexiones, estados de cuenta, saldos, etc. A efectos de ejecutar una acción de corte o rehabilitaciones.
- Brindar información referente a las conexiones, estados de cuenta, saldos, etc.
- Administración de la cobranza morosa, permitiendo la provisión contable de las respectivas deudas tanto por antigüedad de deuda como en forma total por cliente, por número de meses de deuda.
- Cargar los conceptos por corte y re conexión al momento del pago de la deuda, en forma diferida en el siguiente recibo, o en el momento que se informa el corte o la re conexión. La modalidad de cargo debe ser configurable, de acuerdo a las políticas
- Consultas de estados de cuenta.
- Programa de seguimiento a conexiones cortadas, por sector y distrito.
- Eficiencia de la recaudación mensual (mes facturado, mes cobrado por n° de recibo, soles y porcentajes).
- Emisión del saldo de cuentas por cobrar cliente por cliente de acuerdo a las siguientes condiciones: por año, categoría, periodo (del año, moroso)
- Reportes automáticos para la ejecución de re conexiones de suministro, para aquellos clientes que estando con el servicio cortado, hubieran pagado sus deudas.
- Reporte de Usuarios con cierre temporal (a petición del usuario) a fin de verificar si el corte sigue vigente.
- Reportes automáticos para la ejecución de cortes de suministro, para todos aquellos clientes que tienen deudas de consumo no pagadas en los plazos de pago establecidos.
- Reporte de deudas por cobrar, automático, en forma diaria por importes por meses de deuda, por grupos y categorías.
- Generación de reporte de cargos por recuperas por diversos motivos en volumen y en soles.
- Generar programas de corte y rehabilitaciones, parametrizable según criterios del operador.
- Reportes de cortes y rehabilitaciones por rutas y grupos de trabajo.
- Debe permitir suministrar información de la cartera morosa detallada por Usuario y discriminada por los periodos facturados.
- Permitir estructurar procesos, automatizando y estandarizando la gestión de cobros, de modo que los agentes de cobro tengan a su alcance información actualizada de los Usuarios.
- Llevar un registro electrónico detallado de cada Usuario con su historial de la gestión de cobro, contactos y compromiso de pagos adquiridos.
- Automatizar el proceso de seguimiento a través de alarmas recordatorias.
- Crear Informes de gestión diaria, semanal y mensual de cada cobrador.
- Integrarse con los Módulos de Corte y Reconexión, Facturación, Contabilidad y Tesorería.
- Asistir en la preparación de estrategias de cobro basándose en los listados diarios de gestión y productividad.
- Permitir el armado de diferentes circuitos de gestión, con controles de plazos para la realización de las acciones subsiguientes.



13/03/2025

22



- Tramitar el quiebre de deuda de ciertos Usuarios/cuentas categorizadas como incobrables para evitar su impacto comercial y financiero, de acuerdo a normas de contaduría.
- Permitir la provisión de cobranza dudosa de acuerdo a leyes contables y tributarias para evitar el impacto del impuesto a la renta.
- Incluirá datos históricos de cortes, reinstalaciones, órdenes de trabajo y tipos de cortes, pudiendo ser introducidos fácil y rápidamente, de manera que la información esté accesible para quienes lo necesiten en un tiempo adecuado.
- Debe permitir el registro de la información de los cortes efectuados, según detalle o características de cada uno.
- Debe tener acceso a la información de los módulos de Atención al Usuario, Incidencias Reclamos, Nuevas
- Debe tener acceso a la información de conexiones, Medidores, Incorporación y Modificaciones de Usuarios, Gestión de Cobros y Catastro.
- Proporcionará información periódica de las tareas desarrolladas de manera detallada y totalizada, para que pueda incorporarse a tablas y gráficas estadísticas.
- Debe poseer un registro histórico de cada Usuario, incluyendo cortes, reinstalaciones, órdenes de trabajo, inspecciones, detalles y pormenores de lo actuado, permitiendo impresión de los mismos.
- Tendrá acceso a información pormenorizada de direcciones físicas de los usuarios, vía Catastro.
- Preverá la disponibilidad de estadísticas de efectividad de corte (días, volúmenes) y solicitudes de reconexión.
- Deberá considerar múltiples cortes para una conexión en un mismo periodo, casos que se dan por reaperturas clandestinas.
- Deberá prever la impresión de notificaciones y avisos de corte en forma regional (aclarar), o manual, ya sean en informes individuales o juntamente a las facturas mensuales
- Todas las acciones de cobranza se registrarán históricamente por cliente y fecha/hora, contando con resúmenes mensualizados.
- Se debe poder registrar en la cta.cte., operaciones de devolución de dinero con su respectivo sustento y digitalización de documentos.
- Digitalización de planillas de cobranza por CARS

ESTE MODULO DEBERA TRABAJAR DE LA SIGUIENTE FORMA:

Habilitar prorroga en corte de servicios

Permite darle plazo al cliente con dos meses de deuda para que no salga en lista de corte, dándole un plazo de tiempo a fin de que pueda regularizar su deuda con la EPS.

Notificación de corte de servicios

Esta opción permite generar programas de corte por sectores y por número de meses de deuda que tenga el cliente.

Notificación de reapertura de servicios

Opción que permite generar las notificaciones de reapertura generados. Esta consulta se realiza a través del número de programa.

Pre cortes y reaperturas programadas

13/03/2025

23

Opción que permite consultar los programas de corte y reapertura generados. Esta consulta se realiza a través del número de programa.

Cierre del servicio

Opción que permite ingresar los cortes ejecutados en el campo, que hayan sido ejecutados a través de un programa o sin programa.

Reapertura del servicio

Opción que permite ingresar las reaperturas ejecutadas en el campo, que hayan sido generados a través de un programa o sin programa.



Notificación de clientes inactivos

Sirve para llevar un control y notificación de los clientes inactivos, esta opción genera un listado de los clientes inactivos y notificaciones para que sean entregadas a los usuarios morosos en forma de aviso judicial o notificación.

Formato: listado de clientes inactivos

Notificación de clientes con seguimiento comercial

Sirve para llevar el control de los pagos de los clientes con seguimiento comercial.

Formato: listado de clientes con seguimiento comercial

OTROS REPORTES:



El módulo de Cobranza debe elaborar informes periódicos para el control de sus funciones y que podrán apoyar a otros sistemas de la Empresa:

- Informe de movimiento diario de recaudación.
- Informe de las cuentas atrasadas: Domesticas, Comerciales, Industriales y Estatales.
- Informe mensual de recaudación.
- Informe sobre agentes de recaudación.
- Relación de recaudación por intermedio de agentes.



6. MÓDULO DE RECAUDACIÓN

a. Cajas Propias

- Administrar el acceso al sistema de todas las ventanillas de recaudación, con el propósito hacer un registro de las operaciones y los valores recaudados y que las mismas se puedan rendir a un supervisor, realizando un proceso de cierre al finalizar el día.
- Para que el personal encargado de cada ventanilla de recaudación realice el cobro de los comprobantes, el sistema deberá contener opciones para las diferentes formas de pago, ya sea código de barras, con número de Inscripción, por nombre o por dirección, inclusive se cobrara comprobantes vencidos sin necesidad de reimpresión de la misma, pudiendo a continuación emitir la impresión de un voucher, por cada operación, que sustente el registro del pago en el sistema.

13/03/2025

24

- El sistema debe permitir obtener los reportes de recaudación por cada Caja que opera en el día, conteniendo en ella el número de Inscripción de la conexión y el monto cobrado, así como también un resumen para llevar el registro diario.
- Administrar el manejo en la duplicidad de pagos y/o pagos anticipados, pudiendo contabilizar el pago como "dinero a cuenta o pago adelantado", cuya diferencia será aplicada automáticamente en futuras facturaciones.
- La modalidad de pagos con tarjetas debe ser considerados para la cobranza de los cajeros adjuntando el Boucher al recibo y/o planilla.

b. Entidades Financieras y/o Centros Autorizados de Recaudación

- El software debe permitir la adaptación de Manejar convenios con diferentes entidades Bancarias y Financieras que mediante sus archivos planos o Apis Rest, para un proceso oportuno y actualizado.
- El sistema debe emitir un reporte donde se detalle el Número de Inscripción de la conexión y el monto cobrado, así como también un resumen de lo ingresado en el día y por Entidad Recaudadora.
- Administrar el manejo en la duplicidad de pagos y/o pagos anticipados, pudiendo contabilizar el pago como "dinero a cuenta o pago adelantado", cuya diferencia será aplicada automáticamente en futuras facturaciones.
- Gestión en línea de las acciones de cobranza de las con Centros Autorizados de Recaudación, etc.

c. Supervisor

- Registro de tasas de interés.
- Extorno de pago de un recibo no conforme, en el día, únicamente operable en el sistema del supervisor, así mismo debe contener acceso a la visualización de los extornos ejecutados.
- Registro del cierre y resumen general diario.
- Resumen y reportes de cobranzas por conceptos y cuentas contables, las mismas que puedan permitir el enlace al área de Contabilidad.
- Resumen de cobranza mensual y anual, detallado por entidad recaudadora.
- Herramientas de auditoria sobre todas las operaciones y transacciones realizadas.

7. MÓDULO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Este módulo debe cumplir con los reglamentos y directivas vigentes referidas a la atención de reclamos tanto comerciales como operacionales de acuerdo a las normas aprobadas por SUNASS.
- Debe permitir recepcionar reclamos tanto comerciales como operacionales y solicitudes, gestionar su atención, hacer el seguimiento y generar reportes, formatos y comunicaciones que se requieran a los Usuarios, que prevé la normativa.
- Debe disponer de la Información integral del Usuario, saldos en línea, solicitudes, atención y seguimiento a reclamaciones, histórico de consumo, ingreso de solicitudes comerciales y seguimiento de nuevos suministros, conexión de medidor, órdenes de trabajo, planes de financiación, etc.



- Para cada operación se deberá tener interrelación con todos los módulos correspondientes a la operación de la que se trate, ya sea para consultar información como para generar algún requerimiento.
- Debe prever reportes de estadísticas de atención por fechas, usuarios, tipos de consultas realizadas, tiempos promedio de atención.
- Deberá permitir el seguimiento de cada reclamo operacional/incidencia permitiendo ver el estado y ubicación (oficina) actual de mismo.
- Debe administrar los conceptos de 'estados' del reclamo, canales de ingreso, individuales y grupales.
- Debe poder establecer órdenes de trabajo y ejercer control sobre su ejecución a partir de reclamos y reportes de daños sobre cualquier componente de la Infraestructura operativa dependiendo de información suministrada por el sistema de atención a usuarios.
- Debe permitir dar seguimiento a las órdenes de trabajo generadas por reclamos operacionales o reporte de daños en la infraestructura, y generar a su vez algún tipo de alarma o notificación sobre las que no hayan sido atendidas bajo el establecimiento de parámetros como fechas máximas de atención y solución de problemas. Este procedimiento incluye si es necesario el registro de la firma digital por el cual el sistema debe contemplarlo.
- Deberá permitir la emisión de reportes requeridos por la normativa de la SUNASS.
- Deberá contener alarmas para notificar los vencimientos de los reclamos en base a los plazos preestablecidos para cada tipo de reclamo, establecido en las normas vigentes.



8. MÓDULO WEB DE RECLAMOS

- Llevar el registro de los reclamos efectuados por los Clientes, llevando un control adecuado de los mismos.
- Apoyar la administración de la gestión de reclamos, mediante reportes y estadísticas.
- Facilitar la consulta de cualquier dato, y su variación en relación al tiempo.
- Integración con los sistemas de catastro, medición, cobranza y comercialización (Pptos y Venta de Servicios) para realizar la verificación respectiva en lo que a cada sistema corresponde; con el sistema de facturación para verificar los consumos y conceptos facturados materia del reclamo y si fuera el caso debe efectuar el cargo/abono correspondiente.
- Emisión de notas, estadísticos o resúmenes de reclamos, así como listados con el detalle de los reclamos pendientes de atención y los atendidos.
- Debe estar diseñado de tal forma que pueda ser configurado para satisfacer todas las exigencias de las directivas de solución de reclamos emitidos por los organismos reguladores SUNASS.
- Registrar en línea de todos los reclamos presentados por los clientes, con un control para no emitir duplicados en situación de reclamo.
- Permitir realizar el seguimiento del reclamo desde su recepción, registro de las acciones realizadas en la etapa de investigación, registro de las audiencias de conciliación hasta la emisión de las actas y resoluciones de atención respectivas.
- El sistema debe contar con un mecanismo que permite poner en suspenso el cobro de los recibos materia del reclamo, de tal forma que luego de la solución



13/03/2025

del reclamo se puede cargar o desechar el cobro en la cuenta del cliente, de acuerdo a las condiciones de solución respectivas.

- El módulo debe diferenciar en forma separada los reclamos y los servicios colaterales.
- El reclamo debe registrar al recibo materia de reclamo, si el recibo incluye cuotas de convenio estas se deben liberar del recibo para que sean pagadas en forma independiente.
- Identificación de conexiones que genera reclamos infundados por alto consumo. Se generará una solicitud de inspección y monitoreo previo a la facturación. Y su interface con el módulo de mediciones.
- Identificación y seguimiento a solicitudes de servicio identificando plazos y emitiendo reportes para dictaminar antes del vencimiento de plazo.
- Generar informes sobre reclamos que estén a punto de incurrir en silencio administrativo o alguna falta administrativa.
- Automatizar el proceso de seguimiento a través de alarmas recordatorias.
- El sistema deberá incluir, un módulo de consultas, registro de reclamos y solicitudes en WEB orientado al cliente externo que será publicado en Internet como parte del portal de la EPS. Este módulo deberá acceder a la base de datos de los clientes en línea en forma dinámica y a nivel de consulta.
- Debe permitir registro y seguimiento de los Reclamos Comerciales relativo o no la facturación y Operacionales, asimismo la solicitud de atención de problema de alcance general (Anexo 6 del Reglamento de Calidad) permitiendo visualizar las actuaciones probatorias para que el equipo de atención al cliente tenga todas las facilidades para la orientación al usuario, respetando el Procedimiento y las etapas establecidas en el Reglamento General de Reclamos aprobado por SUNASS. La deuda reclamada no debe figurar en los recibos que se emitan hasta que se resuelva en última instancia la materia controvertida.
- Establecer un calendario para conciliaciones de reclamos, controlando el número de audiencia a realizarse por día y la frecuencia de programación en el horario.
- El sistema debe permitir la calificación de los recursos (formato 8 y/o formato 9) con la adecuación de los formatos y la notificación al usuario.
- El sistema debe tener alertas que permitan a los ejecutivos de reclamos ser avisados con días de anticipación sobre la caducidad de reclamos, solicitudes o quejas por atender. Esto debe estar parametrizado.
- Permitir prorrogar los plazos de atención de reclamos, solicitudes o quejas, dependiendo de los rangos válidos permitidos por las directivas vigentes del sector saneamiento (SUNASS).
- Permitir administrar las fechas y acciones del reclamo por cada instancia por la que pase, estableciendo los requisitos, fechas y documentación que debe administrarse en cada instancia o etapa.
- Permitir generar órdenes de inspección de campo de acuerdo a la necesidad de verificación de datos en un reclamo.
- Control de reclamos enviados a la SUNASS.
- Todos los formatos requeridos por la SUNASS deben ser impresos automáticamente.
- Consulta detallada del estado del reclamo mediante una opción de seguimiento que muestra el contenido del reclamo, negociaciones, resoluciones, recibos y notas de crédito responsables y las áreas ejecutoras.
- Registrar apelaciones y emitir reporte de los mismos.



13/03/2025

27



- El sistema debe reportar las solicitudes de reclamo comercial en primera instancia
- El sistema debe reportar las solicitudes en recurso de reconsideración comercial
- El sistema debe reportar las solicitudes en segunda instancia comercial
- El sistema debe reportar las solicitudes de reclamos operacional
- El sistema debe reportar los reclamos comerciales no relativo a la facturación.
- Debe contar con un repositorio de archivo digitalizados por cada expediente de reclamo desde su origen (formato 2, formato 1) y los que se generan el curso del procedimiento de acuerdo al anexo 3 del Reglamento General de Reclamos según Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS- CD, de la misma manera el sistema debe tener la opción que los formatos 1 y su actuación debe formar parte del Expediente (formato 2) manteniendo el mismo código (N° Expediente)
- Debe emitir reportes detallados y estadísticos de los diversos servicios: reclamos, reconsideraciones, apelaciones, conciliaciones, anulaciones, desistimientos.
- Las actas de conciliación deben ser automatizadas para agilizar la atención al usuario ingresando solo por el número de reclamo.
- Alerta de plazos en los reclamos generados de acuerdo a su tiempo de atención.
- Derivación automática de acuerdo al dictamen que da el área usuaria con tiempo que transcurrido.
- Registro e identificación de reclamo extemporáneo al ingresar la solicitud de reclamo (de acuerdo a los plazos).
- Impresión de resolución de extemporáneo a las solicitudes identificadas como tal.
- Estadístico y reporte detallado de actas de conciliación por día y mes con opción de exportar a formato Excel.
- Estadístico y reporte detallado de apelaciones (SUNASS) por rango y fecha.
- Registro de informe técnico automatizado e impresión para cada reclamo por consumo elevado.
- Fecha y hora automatizada para las inspecciones en el rango de 02 horas.
- Fecha y hora automatizada para la citación de las conciliaciones en un plazo de 10 días como indica la norma.
- Fecha automatizada de los plazos de atención de cada proceso de reclamo.
- Sistematizar los informes de gestión de todas las localidades de la EPS en base a la resolución de consejo directivo N° 066- 2006-SUNASS-CD
- Sistematizar las resoluciones por tipología de reclamo con sus respectivas descargas en el formato N° 10.
- Actualizar el formato N° 7 solicitud de la verificación posterior de medidores de agua.
- Implementar en el formato N° 8 la opción de la verificación posterior del medidor de agua que se realizara en 3er día.
- Que los reclamos estén enlazados a los consumos mensuales para la determinación de un promedio correcto.
- El sistema debe almacenar un banco de resoluciones comerciales en 1era y 2da instancia por tipologías y casos similares que permita clasificar y debe estar enlazado con el módulo de emisión de los actos resolutivos.

13/03/2025

28

- Para los casos de las resoluciones que resuelven las apelaciones en el TRASS y son declarados nula, el sistema debe permitir el registro de la reanudación del procedimiento.
- Reportes detallados y estadísticos de los diversos servicios: reclamos, reconsideraciones, apelaciones, conciliaciones, anulaciones, desistimientos.
- **Registrar una solicitud de contrastación de medidor:** Permite ingresar una solicitud de contrastación a solicitud del usuario, permitirá ingresar una solicitud de prueba de medidor.

ESTOS DATOS DEBERA TRABAJARSE DE LA SIGUIENTE FORMA:

Ingreso de Reclamos

Es la opción que permite el registro de un nuevo reclamo, para poder ingresar el reclamo, el cliente que realiza el reclamo debe ser considerado por el sistema como un usuario real.

- Entrada de Datos:** Para el registro de un nuevo reclamo primero debe hacer clic en el botón nuevo; a continuación, se activará la sección de ingreso de reclamo y proceder a realizar lo siguiente:
 - Digitar el código del cliente si es que cuenta con ello o realizar la búsqueda del cliente, para ello se tiene que dirigir al botón de búsqueda posteriormente se cargará la ventana de búsqueda de clientes, dependiendo con los datos que cuente, puede realizar la búsqueda de manera rápida o personalizada, la búsqueda rápida puede ingresar parámetros como son código de cliente, Apellidos y nombre del cliente, dirección, código de clientes de sistema anterior y nro. medidor. Respecto a la búsqueda personalizada consiste en la búsqueda de clientes por Direcciones registradas en el sistema. Una vez ubicado el cliente seleccionar el registro, haga clic en el botón aceptar o presionar la tecla enter.
 - Luego de haber seleccionado al cliente en la pantalla de búsqueda, se cargarán automáticamente información relacionada al cliente en la ventana de ingreso de reclamos, indicar en el formulario si la persona reclamante es el titular del servicio.
 - En el caso que el reclamante no sea el titular del servicio, desactivar la casilla de propietario, para poder registrar los datos de la persona reclamante.
 - Posteriormente identificar el tipo de reclamo al que pertenece según la naturaleza que se presente el problema.
 - Una vez identificado el tipo de reclamo, ubicarse en la opción código reclamo, para cargar la categoría del tipo de reclamo al que pertenezca. Luego de seleccionar la categoría automáticamente se carga la fecha y hora de citación a reunión, fecha de inspección interna y externa, fecha notificación de resolución y el área o la División encargado de atender el reclamo.
 - En los siguientes cuadros registrar el descargo hecho por el cliente y los documentos adjuntos que está presentando en el reclamo.
 - Por último, indicar el medio de recepción de solicitud del reclamo.
 - Luego de haber registrado los datos del reclamo se procede a guardar la solicitud de reclamo, el sistema mostrará el siguiente mensaje de confirmación consultando si deseas adicionar al reclamo información del periodo de facturación que se reclama en caso el reclamo sea relativo a la facturación.
 - Si el reclamo realizado es relativo a la facturación es recomendable registrar información del periodo de facturación reclamado para ello se tiene que hacer clic en el botón SI el cual llevara a la pestaña de meses de reclamo



13/03/2025

29

donde se registra los periodos de facturación reclamados. En caso no exista información a ingresar del periodo de facturación hacer clic en NO.

- Una vez ingresado la información requerida por el sistema para la creación del reclamo, hacemos clic en el botón Si para el guardar el reclamo el cual generara un número de reclamo, con el cual se va a identificar el reclamo registrado. Si deseas cancelar hacemos clic en el botón No.

b. Meses de reclamo

En la presente opción de meses de reclamo muestra información de periodos de facturaciones pendientes de pago. La ventana deberá estar dividida en tres grupos:



- **Grupo de facturación:** Muestra información del último periodo de facturación generado siempre cuando presente deuda.
- **Grupo de Saldos:** Muestra información de facturaciones anteriores al periodo de facturación actual.
- **Grupo Detalle de rebajas:** Los periodos de facturación que se indica como reclamo se muestran en este grupo.

Al presentarse esta opción el módulo de reclamos remitirá al área correspondiente para la atención del reclamo, procediéndose de la siguiente forma:

Para hacer uso de esta opción previa a la autorización y control al acceso por parte de la Jefatura, se podrá realizar uno de estos cuatro métodos; de la siguiente manera: Se tiene que seleccionar en el periodo de facturación a reclamar puede ser de la facturación o del saldo. Una vez seleccionado el periodo se procede a hacer doble clic en la selección, inmediatamente se mostrará la ventana del detalle del periodo de facturación seleccionado.



METODO 01:

Indicar el monto que se desea rebajar, para realizar esta acción a que ingresar el monto a rebajar presionar la tecla enter, automáticamente el sistema va asignar un porcentaje a cada concepto facturado sumando el total de cada concepto el importe ingresado. Una vez asignado el monto a rebajar presionar el botón agregar.



✓ METODO 02:

En la opción IMPORTES A REBAJAR, indicar cuanto se desea rebajar por el concepto de agua, en el caso que no exista rebajas al concepto agua dejar en 0.00 y presionar la tecla enter para que te lleve al siguiente concepto. Hacer este procedimiento para los demás conceptos. Después de haber concluido presionar el botón agregar.

Detalle: Si se desea realizar una rebaja de colaterales ubicar el mouse sobre el campo Otros y presionar la tecla enter, el sistema indica que colaterales han sido cargados en esa facturación y proceder a indicar el monto de la rebaja, adicionalmente en el campo IGV asignar la rebaja del IGV del colateral rebajado.

✓ METODO 03:

Si el cliente reclamante cuenta con una lectura o promedio en su facturación es recomendable realizar la rebaja teniendo en cuenta el volumen, para ello se procede ingresando por medio del botón Rebajas por Volumen m3.

Luego de presionar el botón rebajar por volumen, el sistema muestra la ventana de Cálculo de Importe de agua y alcantarillado a facturar, esta opción permite calcular el importe a rebajar ingresando el volumen.

Categoría: Indicar que tarifa va utilizar para el cálculo del nuevo importe total. Se emplea cuando en la facturación no le asignaron la tarifa adecuada.

Tipo Promedio: Presenta el tipo de facturación.

- 0-Sin Promedio: Diferencia de lecturas.
- 1-Asignación de lecturas
- 2-Promedio 6 ultimas lecturas

Detalle:

Si el cliente asume que su medidor esta averiado. Se procede a usar la opción promedio 06 ultimas lecturas, en la parte derecha se cargará el botón promediar.



- Indicar **SI**, si de todas maneras deseas contar con esas lecturas no correctas para el cálculo de promedio.
- Indicar **NO**, para que tome en cuenta para el promedio solo lecturas buenas.

Luego de haber generado el histórico de lecturas, se procede a realizar el cálculo del promedio de lecturas.

✓ **METODO 04:**

Si se desea realizar la rebaja en su totalidad ubicar el mouse sobre el botón Rebaja total, con esta opción se está indicando al sistema que rebaje todos los conceptos facturados.

Detalle: Si se desea incluir en la rebaja total el cargo fijo, se tiene que activar al botón Incluye Cargo Fijo en la rebaja Total.



Luego de haber escogido el método y realizado la operación de reconocimiento de importes a rebajar se procede a agregar la rebaja al reclamo para ello se tiene que ubicar sobre el botón Agregar.

Una vez ingresado la información de los periodos que están reclamo, se procede a guardar el reclamo. Luego el sistema muestra la ventana de confirmación, hacemos clic en el botón Si para el guardar el reclamo. Si deseas cancelar hacemos clic en el botón No.



Impresión de Formatos Reclamos

Una vez registrado el reclamo se procede a la impresión de formatos para esta instancia.

Formato N° 01: Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales.

Formato N° 02: Presentación de reclamo, consumo elevado

Formato N° 03: Resumen histórico de facturación reclamante.

Formato N° 10: Cedula de Notificación.

13/03/2025

31

Historial de medidores.

Muestra los movimientos que se generan por instalación, retiro, contrastación y re instalación del medidor. Indicando la fecha que se realizó la operación, el motivo y el usuario que realizó el movimiento.

Tarjetas de lecturas.

Es la opción del sistema que permite ver las lecturas históricas del cliente que está realizando el reclamo.

Historial de Reclamos.

Es la opción del sistema que permite ver todos los reclamos que ha realizado el cliente a la empresa.

**Consultas de reclamos.**

Es la opción que muestra todos los reclamos ingresados al sistema por todos los usuarios del sistema y que no se han atendido en las siguientes instancias.

Se podrá elegir los parámetros que usted crea conveniente y luego de presionar BUSCAR el sistema mostrará una lista de los expedientes que se ajustan a sus requerimientos.

Atención de Reclamos.

Es la opción de sistema que permite el registro de las observaciones hechas por la división encargada de atender en reclamo. Para ello nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Atención de reclamos.

a. Entrada de datos:

Para el registro de la atención del reclamo primero debe hacer clic en el botón nuevo, a continuación, se activará la sección de atención de reclamo y proceder a realizar lo siguiente:



- Para atender un reclamo primero se tiene que buscar el reclamo que se le va a dar atención, para ello se tiene que dirigir al botón de búsqueda posteriormente se cargará la ventana de búsqueda de reclamos.
- Para la ubicación del reclamo que se desea atender, se realiza mediante la activación de la opción ver todos o activando cualquiera de las opciones de búsqueda e ingresando sus parámetros, luego haga doble clic sobre el registro ubicado.
- Luego de haber seleccionado el reclamo en la pantalla de búsqueda, se cargarán automáticamente información relacionada al reclamo en el formulario de atención de reclamos.
- En el campo observaciones, registrar el descargo que hace la división frente al reclamo presentado. Además de indicar información del inspector que realizó la visita al campo. En estos campos es necesario que exista información.
- En el campo visita realizada, indicar cuantas veces se han hecho visitas al predio y la fecha que se ha realizado.
- En el campo fin de reclamo, activar si cree conveniente que el reclamo ya no debe ser revisado por las siguientes instancias.
- Una vez concluido el registro de la atención del reclamo se procede a guardar, para ello hacer clic en el botón Guardar e imprimir el reporte con la información registrada.

13/03/2025

32

b. Descripciones.

Es la opción de sistema que permite visualizar el descargo efectuado por el cliente y la fecha de registro del reclamo.

c. Meses Reclamos.

Es la opción de sistema que permite visualizar los periodos de facturación que el cliente está reclamando.

d. Consulta.

Es la opción de sistema que permite realizar la búsqueda de un reclamo que se encuentre en esta instancia y que no se ha atendido en la siguiente instancia.

También se podrá elegir los parámetros que usted crea conveniente y luego de presionar BUSCAR el sistema mostrará una lista de los expedientes que se ajustan a sus requerimientos.

Conciliación de Reclamos

Luego de realizar la reunión de conciliación entre la EPS y el cliente reclamante se procede a registrar en el sistema los resultados de la reunión. Para ello nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción reunión de conciliación.



a. Entrada de Datos: Para el registro de la reunión de conciliación del reclamo primero debe hacer clic en el botón nuevo, a continuación, se activará la sección de reunión de conciliación y proceder a realizar lo siguiente:

- Para atender un reclamo primero se tiene que buscar el reclamo que se le va a conciliar, para ello se tiene que dirigir al botón de búsqueda posteriormente se cargara la ventana de búsqueda de reclamos.
- Para la ubicación del reclamo que se va a conciliar, se realiza mediante la activación de la opción ver todos o activando cualquiera de las opciones de búsqueda e ingresando sus parámetros, luego haga doble clic sobre del registro ubicado.
- Luego de haber seleccionado el reclamo en la pantalla de búsqueda, se cargarán automáticamente información relacionada al reclamo en el formulario de reunión de conciliación.
- En los campos Propuesta EPS, Propuesta del reclamante, puntos de acuerdo, puntos desacuerdo, indicar el resultado de la reunión y los acuerdos que se ha llegado con el cliente.
- En el campo Subsiste el reclamo, indicar SI, para que realicen la resolución al reclamo. Indicar NO si el cliente desista de continuar con el reclamo.
- En el caso de que no subsista el reclamo activar la opción Fin de reclamo.
- En el campo Resultado indicar si el reclamo es fundado o infundado.
- Una vez concluido el registro se procede a guardar, para ello hacer clic en el botón Guardar e imprimir el formato N° 04 con la información registrada.

b. Meses de reclamo

Es la opción de sistema que permite visualizar los periodos de facturación que el cliente está reclamando.

c. Descripciones.

Es la opción de sistema que permite visualizar el descargo efectuado por las diferentes oficinas que ha pasado el reclamo

13/03/2025

33

d. Consulta.

Es la opción de sistema que permite realizar la búsqueda de un reclamo que se encuentre en esta instancia y que no se ha atendido en la siguiente instancia. Como se observa se podrá elegir los parámetros que usted crea conveniente y luego de presionar BUSCAR el sistema mostrará una lista de los expedientes que se ajustan a sus requerimientos.

Resolución de Reclamos

La respuesta en primera instancia se formaliza a través de la Resolución, la cual dará atención a todos los puntos controvertidos y necesariamente será fundamentada.

Para el registro en el sistema de la resolución de reclamo nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Resolución de reclamos.

- a. **Entrada de Datos:** Para el registro de la resolución del reclamo primero debe hacer clic en el botón nuevo, a continuación, se activará la sección de resolución de reclamo y proceder a realizar lo siguiente:



- Para emitir la resolución primero se tiene que buscar el reclamo que se va hacer la resolución, para ello se tiene que dirigir al botón de búsqueda posteriormente se cargara la ventana de búsqueda de reclamos.
- Para la ubicación del reclamo que se va hacer la resolución, se realiza mediante la activación de la opción ver todos o activando cualquiera de las opciones de búsqueda e ingresando sus parámetros, luego haga doble clic sobre del registro ubicado.
- Luego de haber seleccionado el reclamo en la pantalla de búsqueda, se cargarán automáticamente información relacionada al reclamo en el formulario de resolución de reclamos.
- En el campo cód. Notificador, indicar la persona que va hacer la entrega de la resolución al reclamante, al seleccionar el notificador se cargara los datos del DNI notificador.
- En el campo Resultado, indicar si el reclamo es Fundado o Infundado.
- En el campo Se Resuelve, se emite la resolución al reclamo presentado.
- Si se da por terminado el reclamo activar la opción Fin de reclamo.
- Para que se registre correctamente la resolución haga clic en el botón guardar.
- Para imprimir el formato de resolución, una vez registrada la resolución, debe hacer clic en el botón imprimir, y aparecerá la pantalla de vista previa de impresión donde se verá el formato de resolución de reclamos con los datos ingresado.
- Al hacer clic en el botón imprimir de la pantalla de vista previa aparecerá en pantalla otra ventana en la cual seleccionará la impresora, una vez hecho eso hacer clic en el botón imprimir de esa ventana.
- El sistema debe tener la opción de adjuntar las resoluciones emitidas por tipología de reclamo y generar la cedula de notificación y constancia de visita (formato N° 10)

b. Descripciones.

Es la opción de sistema que permite visualizar el descargo efectuado por las diferentes oficinas que ha pasado el reclamo.

c. Meses Reclamo

13/03/2025

34

Es la opción de sistema que permite visualizar los periodos de facturación que el cliente está reclamando.

d. Consulta.

Es la opción de sistema que permite realizar la búsqueda de un reclamo que se encuentre en esta instancia y que no se ha atendido en la siguiente instancia. Como se observa se podrá elegir los parámetros que usted crea conveniente y luego de presionar BUSCAR el sistema mostrará una lista que se ajustan a sus requerimientos.

Reconsideración de Reclamos

Contra la Resolución de Primera Instancia el reclamante puede presentar Recurso de Reconsideración, el cual es opcional, y deberá ser interpuesto ante la misma área que emitió la Resolución en Primera Instancia, dentro de los plazos establecidos luego de ser notificada la resolución a impugnar. El Recurso de Reconsideración se sustenta necesariamente en una nueva prueba.

Para el registro en el sistema de un nuevo recurso de reconsideración del reclamo nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Reconsideración de reclamos.



a. Entrada de Datos: Para el registro de la reconsideración a un reclamo primero debe hacer clic en el botón nuevo, a continuación, se activará la sección de reconsideración de reclamo y proceder a realizar lo siguiente:

- Para el registro de un nuevo recurso de reconsideración a un reclamo, lo que tiene que hacerse es lo mismo que en las pantallas anteriores, buscar el reclamo ya sea por opción ver todos o por las otras opciones de búsqueda para luego ingresar los parámetros de búsqueda, luego seleccionar el registro que se desea modificar, luego haciendo doble clic en el registro seleccionado o haciendo clic en el botón mover, esto hará que los datos del reclamo se carguen en pantalla.
- Luego de haber seleccionado el reclamo en la pantalla de búsqueda, se cargarán automáticamente información relacionada al reclamo en el formulario de reconsideración de reclamos.
- En el campo Fundamento Del Recurso De Reconsideración, registrar la propuesta de reconsideración por parte del cliente al reclamo.
- En el campo Nueva prueba que sustenta el recurso, registrar los medios de prueba presentados por el cliente para continuar con el reclamo.
- En el campo Resultado, indicar si el reclamo es Fundado o Infundado.
- En el campo Fecha de notificación y Fecha de resolución, el sistema nos muestra la fecha límite para realizar la resolución de reconsideración.
- Por último, haga clic en el botón guardar, para registrar la información ingresada.
- Para imprimir el formato de reconsideración, una vez registrada, debe hacer clic en el botón imprimir, y aparecerá la pantalla de vista previa de impresión donde se observa el formato de reconsideración de reclamos con los datos ingresado.

Formato N° 08: Formato de Recurso de reconsideración

b. Descripciones.

13/03/2025

35

Es la opción de sistema que permite visualizar el descargo efectuado por las diferentes oficinas que ha pasado el reclamo.

c. Meses de reclamo

Es la opción de sistema que permite visualizar los periodos de facturación que el cliente está reclamando.

d. Consulta.

Es la opción de sistema que permite realizar la búsqueda de un reclamo que se encuentre en esta instancia y que no se ha atendido en la siguiente instancia. Como se observa se podrá elegir los parámetros que usted crea conveniente y luego de presionar BUSCAR el sistema mostrará una lista de los expedientes que se ajustan a sus requerimientos.

Resolución de Reconsideración

La Resolución que resuelve el Recurso de Reconsideración es fundamentada y suscrita, refiriéndose necesariamente a los nuevos medios de prueba actuados. Asimismo, el funcionario que la suscribe, indica en la parte resolutive el plazo que le asiste al reclamante para interponer un Recurso de Apelación.

Para el registro en el sistema de la resolución de reconsideración del reclamo nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Resolución de Reconsideración.



a. **Entrada de Datos:** Para el registro de la resolución de reconsideración del reclamo primero debe hacer clic en el botón nuevo, a continuación, se activará la sección de resolución de reconsideración y proceder a realizar lo siguiente.

- Para el registro de una nueva resolución de reconsideración a un reclamo, lo que tiene que hacerse es lo mismo que en las pantallas anteriores, buscar el reclamo ya sea por opción ver todo o por las otras opciones de búsqueda para luego ingresar los parámetros de búsqueda, luego seleccionar el registro que se desea modificar, luego haciendo doble clic en el registro seleccionado o haciendo clic en el botón mover, esto hará que los datos del reclamo se carguen en pantalla.
- En el campo cód. Notificador, indicar la persona que va hacer la entrega de la resolución al reclamante, al seleccionar el notificador se cargara los datos del DNI notificador.
- En el campo Resultado, indicar si el reclamo es Fundado o Infundado.
- En el campo Se Resuelve, se emite la resolución al reclamo presentado.
- Si se da por terminado el reclamo activar la opción Fin de reclamo.
- Para que se registre correctamente la resolución haga clic en el botón guardar.
- Para imprimir el formato de resolución, una vez registrada la resolución, debe hacer clic en el botón imprimir, y aparecerá la pantalla de vista previa de impresión donde se verá el formato de resolución de reclamos con los datos ingresado.

Apelación de reclamos

Contra lo resuelto en Primera Instancia, el reclamante podrá presentar Recurso de Apelación, que consiste en reunir los documentos del expediente para enviarlo al TRASS de la SUNASS para que lo resuelva.

13/03/2025

Para el registro en el sistema la apelación del reclamo nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Apelación de reclamos.

a. Entrada de Datos

Para el registro de la apelación al reclamo primero debe hacer clic en el botón nuevo, a continuación, se activará la sección de apelación de reclamos y proceder a realizar lo siguiente:



- La apelación procede de la misma forma que en las pantallas anteriores, buscando el reclamo (con resolución) ya sea por la opción ver todo o seleccionando cualquiera de las opciones de búsqueda para luego ingresar sus parámetros de búsqueda, después seleccionando el registro y después haciendo doble clic encima del registro o haciendo clic en el botón mover, para que los datos se carguen en pantalla.
- En el campo Fundamento Del Recurso De Apelación, registrar la propuesta de apelación por parte del cliente al reclamo.
- En el campo Pruebas que se adjuntan, registrar los medios de prueba presentados por el cliente para continuar con el reclamo.
- En el campo Resultado, indicar si el reclamo es Fundado o Infundado.
- En el campo Fecha de notificación y Fecha de resolución, el sistema nos muestra la fecha límite para realizar la resolución de reconsideración.
- Por último, haga clic en el botón guardar, para registrar la información ingresada.
- Para imprimir el formato de apelación, una vez registrada, debe hacer clic en el botón imprimir, y aparecerá la pantalla de vista previa de impresión donde se observa el formato de apelación de reclamos con los datos ingresado.



Resolución de Apelación

Para el registro en el sistema de la resolución de apelación del reclamo nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Resolución de Apelación.

a. Entrada de Datos

Para el registro de la resolución de apelación del reclamo primero debe hacer clic en el botón nuevo, a continuación, se activará la sección de resolución de apelación y proceder a realizar lo siguiente:



- Para el registro de una nueva resolución de apelación del reclamo, lo que tiene que hacerse es lo mismo que en las pantallas anteriores, buscar el reclamo ya sea por opción ver todo o por las otras opciones de búsqueda para luego ingresar los parámetros de búsqueda, luego seleccionar el registro que se desea modificar, luego haciendo doble clic en el registro seleccionado o haciendo clic en el botón mover, esto hará que los datos del reclamo se carguen en pantalla.
- En el campo cód. Notificador, indicar la persona que va hacer la entrega de la resolución al reclamante, al seleccionar el notificador se cargara los datos del DNI notificador.
- En el campo Resultado, indicar si el reclamo es Fundado o Infundado.
- En el campo Se Resuelve, se emite la resolución al reclamo presentado.
- Si se da por terminado el reclamo activar la opción Fin de reclamo.
- Para que se registre correctamente la resolución haga clic en el botón guardar.
- Para imprimir el formato de resolución, una vez registrada la resolución, debe hacer clic en el botón imprimir, y aparecerá la pantalla de vista previa

13/03/2025

37

de impresión donde se verá el formato de resolución de reclamos con los datos ingresado.

Inspección interna

Las inspecciones internas se realizan al interior del domicilio y se registran en el formato N° 05, se realizan generalmente a solicitud del reclamante o por iniciativa de la empresa según corresponda la naturaleza del reclamo.

Para su ubicación en el sistema nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Inspección Interna.

Para el registro de la inspección interna primero debe hacer clic en el botón nuevo, a continuación, se activará el formulario de registro, posteriormente en el campo nro. Reclamo realizar la búsqueda del reclamo que se va realizar la inspección y proceder a registrar lo siguiente.



- a. El nombre y código del suministro del reclamante.
- b. Fecha y hora en que se llevó a cabo la inspección.
- c. Datos de la persona presente en la inspección.
- d. Resultado de la inspección.
- e. Información acerca del medidor.
- f. Actualización de datos del predio y otras observaciones.

Una vez registrado la inspección interna en el sistema se procede a la impresión de formatos N° 05, para ello hacer clic en el botón imprimir.



Inspección externa

La inspección externa en las conexiones de agua potable y/o de alcantarillado comprenderá hasta la caja del medidor, en caso de agua, y hasta la caja de registro en caso de alcantarillado. El resultado de la inspección se registra en el formato N° 06.

Para su ubicación en el sistema nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Inspección Externa.

Estadísticas de reclamos

Es la opción del sistema que permite brindar al usuario la información acerca de cuantos reclamos han sido recepcionados, atendidos, en conciliación, y con resolución, así como sacar una estadística general de todos los reclamos registrados.



Para su ubicación en el sistema nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Estadística de Reclamos.

Para generar el resumen de estadísticas de reclamos se necesita indicar los parámetros de búsqueda como son:

- a. El campo Fecha desde y fecha hasta, indica al sistema desde que fecha se desea recuperar los reclamos para generar el reporte.
- b. El campo Tipo Reclamo, muestra los tipos de reclamos que existen el sistema, si desea generar el reporte con todos los tipos de reclamo activar la opción Todos.

Expediente de reclamos

13/03/2025

Con esta opción del sistema nos permite obtener un reporte de todos los expedientes de reclamos por el tipo de reclamos.

Para su ubicación en el sistema nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Expediente de Reclamos.

Para obtener el reporte, el sistema necesita del rango de fechas (Fecha desde y fecha hasta) y el tipo de reclamo. Una vez ingresado los parámetros mencionados hacer clic en el botón procesar para empezar a generar el reporte.

Días feriados

Es la opción que permite el registro de los días feriados o no laborables en el sistema, con el fin de indicarle al sistema que fecha no tomar en cuenta como día calendario.



Para su ubicación en el sistema nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Días feriados.

● Entrada de Datos

Registrar en el formulario del sistema los siguientes campos día feriado, descripción del día feriado y Activo (para que el sistema no lo tome en cuenta como día calendario), luego de ingresar los datos mencionados hacer click en el botón guardar, para su registro en el sistema.

Generar feriado Anual

Opción del sistema que permite generar los días feriados en el año a indicar, siguiendo como guía los feriados del año actual, con el fin de no estar registrando los días feriados uno por uno en el sistema cada año.



Para hacer uso de esta opción se tiene que dirigir al formulario de días feriados, en la parte inferior se ubica el botón Generar feriados Anual, hacemos clic en el botón, posteriormente nos llevara al formulario donde indicaremos que año vamos a generar el feriado anual y hacemos click en el botón generar. El sistema nos mostrara un mensaje que confirmación le indicamos que SI, con el cual habremos terminado el registro.

Tipos de reclamo

Opción del sistema que permite el registro, actualización y visualización de los tipos de reclamo que se utilizan en el sistema. Esta opción permite llevar el control de los plazos para cada instancia de reclamo.



Para su ubicación en el sistema nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Tipos de Reclamos.

a. Entrada de Datos

Registrar en el formulario del sistema los siguientes campos, Tipo de reclamo (En facturación, sin facturación, en operaciones), Subtipo de Reclamo (según sea la naturaleza del reclamo a registrar seleccionar el subtipo), descripción (Indicar el nombre con el cual se identifica el tipo de reclamo), en los siguientes campos indicar los plazos que de duración para cada instancia del reclamo y por último indicar la división encargada de atender el reclamo.

b. Consulta

Opción del sistema que permite visualizar todos los tipos de reclamos registrados en el sistema.

Modificar tipo de reclamo

13/03/2025

En el caso de modificar el tipo de reclamo, nos ubicamos en la pestaña de consultas y ubicamos el registro a modificar hacemos doble clic, esto nos llevara al formulario donde realizaremos las modificaciones necesarias, posteriormente proceder a registrar haciendo clic en el botón guardar.



- Consulta de reclamos: Mediante esta opción podremos visualizar el reporte de los reclamos registrados en el sistema, y conocer cuál es su situación actual.
- Para su ubicación en el sistema nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Consulta de Reclamos.
 - a. **Consulta de reclamos por periodo:** Mediante esta opción podremos obtener el padrón de reclamos, para obtener este reporte hay que indicar al sistema el rango de fechas (De, Hasta del periodo) y el estado de reclamo a visualizar, posteriormente hacer clic en procesar para generar el reporte.
 - b. **Consulta de reclamos por Cliente:** En esta opción de sistema se puede visualizar los reclamos realizados por 01 cliente y observar en qué situación se encuentra su reclamo.

Para generar el reporte hay que indicarle al sistema en el campo cliente, el código del cliente, en el caso de no contar con el código presionar la tecla F2 y realizar la búsqueda del cliente en el formulario que aparezca. Una vez ubicado el cliente seleccionar el registro y hacer doble click. Con el código del cliente en el sistema, indicar el rango de fechas con el que va realizar la búsqueda, por último, hacer clic en el botón para generar el reporte, en caso no exista información el sistema mostrará un mensaje.



- c. **Consulta de reclamos por oficina:** Para su ubicación en el sistema nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Consulta de reclamos por oficina. Para generar el reporte seleccionar los parámetros que se encuentran en el formulario y hacer clic en el botón procesar

Reportes

Para su ubicación en el sistema nos dirigimos al menú Reclamos y seleccionamos la opción Reclamos, el cual se despliega en varias opciones de reporte



- ✓ Reporte reclamos primera instancia
- ✓ Reporte reclamos reconsideración
- ✓ Reporte reclamos apelación
- ✓ Reporte solicitud mantenimiento medidor
- ✓ Reporte solicitud de inspección por periodo
- ✓ Reporte reclamos pendientes de resolución
- ✓ Reporte de conciliaciones, por fecha, por periodo, por técnico, detallando los volúmenes y los soles conciliados.

Para generar los reportes mencionados ingresar al submenú y en formulario de registro de cada opción, seleccionar los parámetros de búsqueda y hacer clic en el botón Procesar para generar el reporte.

9. MÓDULO WEB DE MANTENIMIENTO DE MEDIDORES (LABORATORIO)

- Registrar y controlar las funciones de los medidores, controlar la programación periódica de actividades de revisión de los medidores, avisos periódicos de recambio por vencimiento de la vida útil.

13/03/2025

40



- Llevar un control de los problemas detectados por mala lectura y reportarlos en la factura, así como programar actividades de revisión.
- Controlar el reemplazo de medidores, considerando los consumos al momento de retirar el medidor. Estos consumos deberán quedar acumulados para el proceso de facturación para ser agrupado con el consumo complementario del nuevo medidor instalado.
- Disponer de información de la historia del medidor, controles realizados, referencia de la partida a la que pertenece, fecha de instalación, instalador, etc.
- Disponer de la información referencial de donde se encuentra instalado el medidor, la ubicación del mismo, conexión a la red, ruta de lectura
- La generación del reporte de aferición inicial de cada medidor, de acuerdo a la normativa.
- Registro de medidores a nuevos Usuarios y existentes por fechas, marca, modelo, año de fabricación, diámetro, tipo, número certificado de verificación inicial, etc.
- Seguimiento y ubicación histórica de medidores.
- Registro y control de medidores que ingresan al laboratorio de medidores para su matrícula o reparación, contrastación y posterior despacho para su instalación.
- Generación automática de ficha de ingreso de medidor registrando el ingreso, reparación, contrastación y despacho del medidor.
- Registro del mantenimiento de medidores.
- Registrar las intervenciones en las conexiones de los clientes, mediante el registro individualizado de trabajos efectuados, materiales y equipos empleados por el personal técnico.
- Registro y control de medidores que ingresan al laboratorio, para su matrícula o reparación, contrastación y posterior despacho para su instalación.
- Registrar ingresos y salidas (stock) del banco de medidores los materiales y equipos.

10. SISTEMA WEB DE GESTION DE INDICADORES (Jefatura de División)

OBJETIVO.-

La EPS MANTARO S.A., requiere la Implementación e Implantación de los indicadores de gestión para la EPS MANTARO S.A., el cual tendrá como función generar las consultas y reportes de los Indicadores requeridos por la SUNAT, SUNASS y OTASS; en una plataforma tecnológica WEB con datos extraídos del Nuevo Sistema Comercial y que a su vez le permita a la EPS MANTARO S.A. ofrecer canales digitales a los distintos funcionarios para su evaluación y rendimiento de los mismos.

REQUERIMIENTOS:

El sistema tendrá las siguientes características en los siguientes requerimientos como indicadores de:

- Agua no facturada.
 - Altos consumidores
 - Estadística por M3
 - Facturación promedio por categoría
 - Resumen Facturación por categoría S/

13/03/2025



- Resumen por tipo facturación y categoría – cantidad
- Resumen producción y facturación mensualizado
- Volumen total facturado de agua
- Volumen total producido de agua de fuentes superficiales o subterráneas

- Conexiones activas.
 - Cortados con antigüedad > 10 y < 15 años
 - Cortados con antigüedad > 15 años
 - Cortados con antigüedad > 5 y < 10 años
 - Número de conexiones totales de agua
 - Número de conexiones activas de agua
 - Resumen cortados por antigüedad
 - Resumen cumplimiento de metas conexiones activas
 - Resumen por estado y categoría.
 - Solicitudes para corte de servicio de agua
 - Resumen conexiones activas
 - Resumen conexiones totales
 - Resumen presión promedio

- Incremento Ingresos
 - Resumen Ingresos por cuentas
- Índice de Cumplimiento General en porcentaje.
- Total de conexiones de agua
- Total de conexiones de alcantarillado
- Total de conexiones de alcantarillado activas
- Densidad de habitantes por conexión
- Total de medidores instalados
- Total de medidores operativos
- Volumen total facturado
- Volumen leído
- Facturación Neta
- Ingresos por cobranza
- Cuentas por cobrar comerciales (incluye cobranza dudosa)
- Total de conexiones de agua y alcantarillado
- Total de conexiones activas de agua y alcantarillado
- Tarifa media
- Facturación media
- Consumo unitario medido
- Volumen unitario facturado
- Cobertura de agua potable
- Cobertura de alcantarillado
- Liquidez corriente
- Endeudamiento
- Agua no facturada
- Micromedición
- Factor de sub-registro del parque de medidores
- Conexiones activas facturadas por medición
- Morosidad
- Volumen producido unitario

13/03/2025



- Conexiones activas
- Población servida
- Densidad de reclamos por cada 1000 conexiones
- Número de viviendas.
- Relación de variables según directiva de Sistema de Indicadores de Gestión aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 010-2006- SUNASS-CD por localidad y a nivel de EPS.

11. MODULO DE SANEAMIENTO DE SALDOS COMERCIALES

- Reportes de Asientos de Facturación y de Caja desagregados por día
- Reportes de Notas de Créditos y de Cargos
- Reporte de Anticipos desagregados para los cuadros con contabilidad
- Reporte de Colaterales y de ventas que se emite para la contabilidad
- Cuadros comparativos de facturación, cobranza del periodo y deuda morosa
- Seguimiento de los Saldos comerciales en forma diaria y su cuadro con contabilidad
- Manejo de cuentas comerciales.



12. OPTIMIZACIÓN DE LOS INFORMES DE GESTIÓN EN WEB.

OBJETIVO. -

La EPS MANTARO S.A., requiere la Implantación de las mejorar los informes de GESTION, el cual tendrá como función generar las consultas y reportes de los informes requeridos por la SUNAT, SUNASS y OTASS; en una plataforma tecnológica WEB con datos extraídos del Nuevo Sistema Comercial

REQUERIMIENTOS:



El sistema tendrá las siguientes características en los siguientes requerimientos como indicadores de:

Facturación y Cobranza:

I.- VENTAS.

1. Cuadro Resumen IGV Recibos Mecanizados B/Ventas y Facturación.
2. Sustentación de Facturas y Boletas de ventas.
- 3.-Resumen de Facturación para Cálculo del 1 % para SUNASS.

II.-INFORME DE GESTION.

- 1.-Cuadro de Resumen del Comportamiento de la Facturación vs Cobranza del año por localidades y RESUMEN.
- 2.-Cuadro de Recaudación Detallado por pensión agua y Alcantarillado por localidades. Y RESUMEN.
- 3.-Cuadro de Cobranza mensual de Centros Autorizados y Administraciones de la EPS (centros de recaudación y administraciones anexas)
- 6.-Cuadro de Resumen diario de cobranza por cada CAR y resumen por localidad
- 4.-Cuadro diario de cobranza por Sedes
- 5.-Cuadro de Cobranza mensualizado y anual
- 6.-Cuadro de Transferencia de Ingresos al fondo de Inversión PCC, PAS, GRD, ACC, MERSE
- 7.-Cuadro de facturación y cobranza, saldo, porcentaje de las deudas de 1,2,3 y más meses por sectores, localidades

13/03/2025

43

8.-Resumen de la situación de Saldos por cobrar por localidades donde se refleje las deudas morosas, deuda de periodo y su detalle.

9.-Catastro

- Conexiones nuevas
- Modificaciones catastrales
- Conexiones de Agua y Desagüe

10.- Medición y Laboratorio de Medidores

- Cuadro de Toma de Lecturas por localidad y estado: activo e inactivo
- Cuadro de Crítica de Lectura por localidad y estado de lectura: consumo cero, consumo excesivo, consumos atípicos y otros.
- Cuadro de Crítica de Lectura por localidad, sector comparando con el mes anterior y el mismo mes del año anterior

11.- División Comercial



- Reporte de reclamos comerciales del mes por área y localidad
- Cuadro Resumen estadístico de reclamos comerciales de mes y por localidad
- Resumen estadístico por localidad operacional, comercial por tipología



- Cuadro estadístico de reclamos comerciales por mes por localidad
- Cuadro 5.1 –Cuadro tiempo de atención reclamos comerciales de mes por localidad
- Cuadro 5.2 –Cuadro de resoluciones atendidas: - Procedentes e improcedentes del mes, por localidad
- Cuadro 5.3 –Cuadro de actas de audiencia del mes, por localidad
- Cuadro Resumen: Tiempo Promedio (TP) tiempo promedio días hábiles
- Cuadro 6.- Cuadro estadístico de reclamos comerciales de mes por localidad.
- Cuadro 6.1 Cuadro estadístico de apelaciones – SUNASS por mes



13. MODULO EN WEB DE ALTOS CONSUMIDORES

- Seguimiento de Altos Consumidores para efectos de cobranza
- Historial y caídas de Consumos de altos consumidores y principales clientes
- Actualización y mantenimiento de altos consumidores
- Mantenimiento de medidores de altos consumidores
- Cuadros de cobranza e historial de pagos para los altos consumidores
- Información en tiempo real de la cobranza de altos consumidores
- Registro de incidencias referidos al estado de la conexión y del medidor.
- El sistema debe permitir parametrizar los ciclos de vencimiento de pago
- Emisión de Cortes personalizado y su registro en el sistema
- Seguimiento de conceptos VMA y fuente propia
- Antigüedad y frecuencia de uso del parque de medidores de altos consumidores.

13/03/2025

44

El Nuevo Software Comercial debe de estar en un entorno Web, incluidas todas las opciones necesarias para cumplir con las reglamentaciones del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, la SUNAT, la SUNASS y OTASS.

El contratista deberá considerar las siguientes actividades principales:

Item	Actividades
1	Módulo web de Pasarela de Pagos usando Visa-Net
2	Elaboración de un aplicativo para la emisión de comprobantes electrónicos en base a la resolución SUNAT 206-2019
3	Módulo web de Reclamos de la Oficina Virtual de Atención al Cliente
4	Módulo web de Consultas Generales de la oficina Virtual de Atención al Cliente.
5	Modulo web para envío de Recibos masivos a correos de clientes de la EPS
6	Módulo web de solicitud de Servicios Colaterales y Conexiones Nuevas de Agua y Desagüe
7	Módulo web para reportar los indicadores de gestión en tiempo real a manera de semáforo.
8	Aplicación móvil para realizar consultas de deudas, lugares de pago, identificación de trabajadores, reclamos comerciales
9	Software en dispositivo Móvil para toma de lecturas de medidores de agua potable

I.- ESPECIFICACIONES FUNCIONALES

1. Módulo web de pasarela de Pagos Usando

Requerimientos Funcionales:

- Creación de enlace en página web institucional
- Registro de nuevos usuarios
- Login de acceso a la plataforma web
- Envío de confirmación de cuenta al correo del cliente
- Envío de correo para cambiar la clave de acceso a la plataforma web.
- Búsqueda de cliente con código de suministro
- Integración de formulario de pago de visa net Perú
- Pago de recibo por servicio de agua potable y alcantarillado por transacción
- Formulario de Visualización de datos de contacto de la empresa
- Interfaz para visualizar los últimos 10 pagos realizados por el cliente
- Formulario de confirmación o rechazo de transacción de pago
- Envío al correo electrónico del cliente del pago realizado
- Implementación de tiempo de tolerancia para realizar el pago
- Transacción de pago en tiempo real con el sistema comercial SIINCO.
- Implementación de reporte de pagos por fechas

13/03/2025

45

Requerimientos No Funcionales:

- Creación y configuración de subdominio en el hosting de la página web institucional la empresa.
- Configuración de una cuenta de correo electrónico en el hosting de la página web de la empresa
- Instalación y configuración de certificado SSL WILCARD
- Instalación y configuración de Servidor web
- Instalación y configuración de Motor de base de datos
- Instalación y configuración de Sistema Operativo Linux con niveles de seguridad

Ambiente de desarrollo



Los productos serán desarrollados en JAVA o Framework Java (Spring, etc) plataforma web, html 5, php, Angular 10 o superior; tecnologías Json, Servidor web tomcat 8.x usando formato ligero de intercambio de datos JSON (Notación de Objetos de JavaScript)

Debe operar en un ambiente de red de micro computadoras. Para clientes de la Familia Windows (Windows 7, Windows 8, Windows 10, Windows 11), Clientes Linux, UNIX, MAC. Navegadores soportados: Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge y la interfaz de usuario debe responder para dichos navegadores.



Puesta en Marcha y Post Implementación Capacitación:

Para el adecuado manejo y operación del sistema se plantea la capacitación dirigida al personal del área que operará el sistema. La duración de la capacitación será en un periodo de 12 horas por cada zonal.

Asistencia Técnica Permanente:

En forma Personal, Telefónicamente, vía Internet (sistemas de mensajería, email, redes sociales, acceso remoto), destinada a resolver consultas sobre la operatividad del sistema durante 18 meses luego de la conformidad del servicio.



Garantías:

Se garantiza que los módulos adquiridos se encuentran libres de errores de programación y que funcionan de acuerdo a las características técnicas. Sin embargo, en caso de presentarse algún error de ejecución de los programas necesarios para la funcionalidad del sistema, se efectuará la solución.

Entregables

- Manual de Usuarios Finales
- Manual de Instalación y Configuración
- Manual de Especificaciones Técnicas
- Manual de Configuración del Servidor WEB
- Sistema Compilado en Archivo Jar de ser Java.
- CD conteniendo la información anteriormente indicada
- Código fuente del sistema
- Requerimientos hardware y software:
- Sistema de base de datos de prueba y producción del Sistema comercial
- Conectividad de Red LAN

13/03/2025

46

Modelo de Abstracción de desarrollo de software MVC (Modelo Vista Controlador)

Separa los datos de una aplicación, la interfaz de usuario, y la lógica de negocio en tres componentes distintos. El patrón de llamada y retorno MVC (según CMU), donde la vista es la página HTML y el código que provee de datos dinámicos a la página. El modelo es el Sistema de Gestión de Base de Datos y la Lógica de negocio, y el controlador es el responsable de recibir los eventos de entrada desde la vista.

2. Elaboración de un aplicativo para la emisión de comprobantes electrónicos en base a la Resolución SUNAT 206-2019

Requerimientos Funcionales:



- Facturación electrónica de los recibos
- Generación de archivo de recibo electrónico por servicios públicos y notas de acuerdo a la estructura del Anexo Nro. 01 y su validación con SUNAT.
- Generación del archivo de baja de recibo electrónico por servicios públicos y notas de acuerdo a la estructura del Anexo Nro. 02.
- Desarrollo de Modulo web de consultas para los comprobantes de recibos electrónicos y notas, que permita leer, descargar e imprimir.
- Instalación y Configuración del Aplicativo SUNAT.

DETALLE DEL SERVICIO

Fases del Servicio Recibos Electrónicos



- Análisis.
- Diseño.
- Codificación.
- Pruebas.
- Instalación del sistema en su institución.

Consideraciones preliminares

- Asesoría y soporte de la aplicación posterior a la entrega.
- Los trabajos a realizar se efectuarán remotamente utilizando la tecnología de internet y Presencialmente en la empresa de ser necesaria.



MODULO WEB DE RECLAMOS DE LA OFICINA VIRTUAL DE ATENCION AL CLIENTE

Requerimientos Funcionales:

Tendrá las siguientes fases:

PLANIFICACIÓN:

En esta fase, se definieron las personas importantes que participan en el proyecto o interesados, los cuales definen y determinan los alcances del proyecto. Además, se determinaron las limitaciones de factores como los recursos, presupuesto y tiempo.

DEFINICIÓN DE REQUISITOS:

Coordinación con los usuarios líderes para definir los requisitos del negocio del sistema.

ANÁLISIS:

Análisis de los requerimientos con el área usuaria. **DISEÑO:**

Se efectuaron las mejoras en un prototipo. **EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN PRUEBAS:**

Se hicieron las pruebas unitarias con data real **PUESTA EN MARCHA:**

Distribución del sistema para el uso de los usuarios finales. **ESTABILIZACIÓN**

13/03/2025

Requerimientos son:

- Registrar mediante la página WEB reclamos comerciales relativos a la facturación.
- Gestión de control y seguimiento de reclamos
- Impresión de formatos solicitados por SUNASS
- Generación de reportes de seguimiento y control de reclamos.

Registro de Ingresos:

- ❖ **Código de Inscripción:** ingresar el código de inscripción del cliente a consultar su información.
- ❖ **Consultar:** Hacer clic para consultar la información de los clientes
- ❖ **Código de Inscripción:** ingresar el código de inscripción de la conexión del cliente.
- ❖ **E-mail:** Ingresar el correo electrónico del cliente.
- ❖ **Celular:** Ingresar el número de celular.
- ❖ **Contraseña:** Ingresar la clave para tener acceso al módulo.
- ❖ Luego de llenado de datos, hacer clic en crear cuenta.

Registro de Reclamos:

- ❖ **Código:** ingresar el código de inscripción de los clientes a consultar su información.
- ❖ **Solicitante:** ingresar el grado de parentesco del solicitante.
- ❖ **Reclamante:** ingresar los datos del solicitante del reclamo.
- ❖ **DNI:** ingresar el nro de DNI del solicitante del reclamo.
- ❖ **Correo Electrónico:** ingresar el correo electrónico válido del solicitante del reclamo.
- ❖ **Teléfono:** ingresar el número de teléfono del solicitante.
- ❖ **Ubicación conexión:** información de la dirección de la conexión.
- ❖ **Domicilio procesal:** ingresar si las notificaciones sean asignadas a otra dirección.
- ❖ **Tipo de Reclamo:** ingresar el tipo de reclamo.
 - RELATIVOS A LA FACTURACIÓN
 - NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN
- ❖ **Código de Reclamo:** ingresar el concepto del reclamo según el tipo seleccionado
 - A1. CONSUMO MEDIDO
 - A2. CONSUMO PROMEDIO
 - A3. ASIGNACION DE CONSUMO
 - A5. CONSUMO NO REALIZADO POR SERVICIO CERRADO
 - B1. TIPO DE TARIFA
 - C1. CONCEPTOS EMITIDOS
 - ENTRE OTROS
- ❖ **Periodo de reclamo:** seleccionar los meses que el usuario desea reclamar.
- ❖ **Incidencia:** ingresar las observaciones presentadas por el solicitante del reclamo
- ❖ **Crear cliente:** Botón de acceso para guardar la solicitud de reclamos.
- ❖ Impresión de formatos solicitados por SUNASS
 - formato 02
 - formato 03

5.1 Detalle de la Solicitud de reclamo comercial Virtual por tipología relativo a la facturación y no relativos a la facturación y problemas operacionales:

- Presentación del Reclamo (Formato 2) de acuerdo al reglamento y sus modificatorias y normas complementarias:

13/03/2025

48



- Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo A- 1, A-2, A- 3, A- 4, A-5, A-6, A-7, A-8.
- Problemas en la tarifa aplicada al usuario B-1.
- Problemas en otros conceptos facturados al usuario C-1, C- 2.
- Solicitud de atención de problemas particulares comerciales no relativos a la facturación (Formato N° 1):
- Problemas comerciales no relativos a la facturación A-1, A-2, A-3, A-4, A-5, A- 6, A-7.
- Problemas relativos a micro medición B-1, B-2, B-3, B-4, B- 5.
- Problemas relativos a cortes indebidos C- 1, C-2.
- Falta de entrega de recibo D.
- Problemas relativos a la información E.
- Solicitud de atención de problemas Operacionales (Formato N°1):
- Filtraciones A.
- Problemas en el servicio de agua potable B-1, B-2, B-3, B- 4.
- Problemas en el servicio de alcantarillado C-1, C-2, C-3, C-4.

5.2 El sistema debe tener la opción de adjuntar archivos digitales que acompañen las solicitudes de los reclamos comercial y operacional como el DNI del usuario, fotografías, escritos, carta poder, avisos impresos, copias de recibos y otros.

5.3 Por cada reclamo del cliente en la oficina virtual, el sistema debe generar un código de acceso y enviarlo al correo del usuario para la consulta de su Expediente en cualquier etapa del proceso.

5.4 El sistema debe permitir registrar medios de pruebas adicionales a su reclamo hasta 5 días hábiles que indica la normatividad.

5.5 El sistema debe ser capaz de generar automáticamente los formatos (formato 2, formato 3 y anexos 3 – medios de prueba: A. Información y documentación general y B. Información adicional requerida), para luego derivar al área correspondiente de acuerdo a la naturaleza del reclamo.

5.6 Para los reclamos operacionales el sistema debe generar la orden de trabajo.

5.7 Colgar un Video Tutorial de presentación del reclamo por tipología relativo facturación y no relativos a la facturación y problemas operacionales.

5.8 Presentación de Reclamos referido al VMA, anexo 4

5.9 Presentación de reclamos de Recursos de Reconsideración y Apelación

5.10 solicitud de verificación posterior de medidor.

5.11 El sistema debe tener la opción de adjuntar archivos digitales que acompañen las solicitudes de los reclamos comercial y operacional como el DNI del usuario, fotografías, escritos, carta poder, avisos impresos, copias de recibos y otros, además generar la información y documentación general (A) e información adicional requerida (B) del anexo 3 del Reglamento General de Reclamos según Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-CD.

5.12 El sistema debe contemplar el registro de solicitud de los clientes antes de la generación formal de un reclamo (FORMATO 2) para que sea evaluado por los operadores de atención al cliente.

4. MODULO WEB DE CONSULTAS GENERALES DE LA OFICINA VIRTUAL DE ATENCION AL CLIENTE

6.1 Consultas para el usuario resumen histórico facturación de últimos 12 meses

6.2 Consulta del usuario histórico de lecturas de 12 meses

6.3 Consulta de pagos 12 meses

13/03/2025

49

- 6.4 Consulta de cuenta corriente 12 meses
- 6.5 Consulta en línea para ver estado del reclamo del usuario
- 6.6 Solicitud para afiliarse al recibo digital y avisos de pago y notificaciones de resoluciones producto de un reclamo.
- 6.7 Relación de Centros Autorizados de Cobranza y su ubicación a través

5. MODULO WEB PARA ENVIO DE RECIBOS MASIVOS A CORREOS DE CLIENTES DE LA EPS

Requerimientos Funcionales:

Implementación de un repositorio de los recibos generados en formato pdf por recibo del cliente.
 Desarrollo de un módulo para la generación de los recibos de los clientes de los servicios de agua potable y alcantarillado en formato pdf.
 Desarrollo del módulo para el envío masivo de los recibos a los correos electrónicos establecidos por usuario.
 Desarrollo del módulo para el envío individual de los recibos al correo del cliente previamente establecido

Requerimientos no Funcionales:

La institución debe contar con servidor o dominio de correo institucional establecido
 La institución debe contar con una base de datos de los correos de los clientes.

6. Módulo web de Solicitud de Servicios Colaterales y Conexiones Nuevas de Agua y Desagüe



- Registro de solicitudes en el Sistema permita registrar vía web una Solicitud para acceder a los siguientes servicios:
 - Conexiones Nuevas de Agua y Alcantarillado.
 - Independizaciones de Agua y Alcantarillado.
 - Ampliación de Diámetro de la conexión de Agua y Alcantarillado
 - Conexiones adicionales y otros de acuerdo al Reglamento de Calidad
- Solicitud de factibilidad conjunto habitacionales y requisitos y procedimientos según reglamento.
- Solicitud de cambio de nombre y los requisitos y procedimientos según reglamento
- Solicitud de cierre temporal y los requisitos y procedimientos según reglamento
- Solicitud de inspección del estado situacional de la conexión
- Solicitud de cambio de tarifa, venta de agua, y colaterales no regulados (venta de bases, fondo de garantías y otros).
- Solicitud para Fraccionamiento de deuda
- Reporte de solicitudes de conexiones nuevas de Agua potable y Alcantarillado.
- Reporte de factibilidad que no accedió a los servicios de agua y alcantarillado
- Requisitos para el Acceso a los Servicios de Saneamiento
- Procedimiento de acceso a los servicios de saneamiento:
 - Anexo: Solicitud de acceso a los servicios de agua y alcantarillado.
 - Anexo: Solicitud de acceso al servicio de alcantarillado
 - Anexo: Contrato de prestación de servicios de saneamiento
 - Cartilla informativa
- Generación del Colateral de factibilidad de conexión nueva de agua y desagüe

13/03/2025

50

- Generar el registro de las conexiones ejecutadas para incorporar en el padrón de usuarios reales que se tramitará vía sistema al área de Catastro de Clientes.

7. MODULO WEB PARA REPORTAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN TIEMPO REAL A MANERA DE SEMAFORO



- El aplicativo debe ser capaz de transmitir alertas de la cobranza de acuerdo a las metas proyectadas como un parte diario y generar gráficos estadísticos comparativos.
- El módulo debe reportar la eficiencia de los cortes en forma diaria
- El módulo debe emitir información de la toma de lecturas con medidores leídos y promediados en forma diaria.
- El módulo debe permitir reportar la Recuperación de usuarios inactivos por localidad.
- El módulo debe permitir reportar el incremento de nuevos usuarios por localidad para medir la cobertura del servicio.
- Reportar las fugas de agua dentro de las cajas de registro detectados en la toma de lectura
- Generar proyecciones de cobranza en base a variables como indicadores de facturación, reclasificación tarifaria y factores socio-económicos de nuestros clientes.
- Generar alerta sobre los expedientes de reclamos formato 1 y formato 2 reclamos por vencimiento de atención.
- Indicador del agua no facturado (ANF) que el sistema enlace con el sistema operacional, desagregado por volumen facturado, agua producida (método IWA).
- Reportar las alertas para el control de usuarios por VMA para su inspección periódica determinado por catastro.
- Reportar los cierres temporales que están por vencer su duración (según el tiempo que ha solicitado el usuario hasta 1 año para los que solicitan y renovable hasta 1 año más)

8. APLICACIÓN MOVIL PARA REALIZAR CONSULTAS DE DEUDAS, LUGARES DE PAGO, IDENTIFICACIÓN DE TRABAJADORES, RECLAMOS COMERCIALES

- El aplicativo móvil deberá permitir la visualización en modo de consulta de la deuda de los clientes por medio del código de suministro, numero de medidor y los meses que está en proceso de reclamo
- Mostrar el estado del reclamo comercial y operacional por código de usuario
- Visualizar el histórico de consumos (m3), histórico de facturación y record de pagos por código de usuario
- Mostrar los Centros Autorizados de Recaudación por localidades con un mapa de identificación de los puntos de cobranza.
- Simulación del Fraccionamiento de la deuda del usuario
- Identificación de los trabajadores del personal que sale a campo.
- Consultar los recibos de pagos y fecha de vencimiento
- Horario de abastecimiento por zonas

13/03/2025

51

9. SOFTWARE EN DISPOSITIVO MÓVIL PARA TOMA DE LECTURAS DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE

El aplicativo debe permitir ingresar las lecturas de los usuarios en tiempo real y de medidores observados (impedimentos, inaccesibles, invertidos, manipulados, etc) y emitir los mensajes de alerta por posible error de lecturas para su validación al instante.

Asimismo, el software debe tener la opción de capturar la imagen del estado del medidor y/o fachada del inmueble para cargar al sistema.

Además, el sistema debe permitir ingresar información referida a datos complementarios del estado de la conexión: activo/cortado, datos del predio: habitado/deshabitado, by pass, actividad que funciona en el inmueble.

Para los casos de tráfico o saturación de la línea de internet o por falta de cobertura de la señal, el aplicativo debe contar con la opción de almacenar la información en la memoria del dispositivo móvil para luego transferirlo al sistema cuando se mejore la señal.

La crítica de lectura debe mecanizarse usando el mismo aplicativo y almacenarse la información en la memoria del dispositivo antes de actualizar en el sistema.

A través del visor web georeferenciado, debe mostrar la ruta de lectura para cada tomador de estado.

CAPACITACION Y SOPORTE PERMANENTE. DOCUMENTACION FUNCIONAL Y PROCEDIMENTAL. APLICATIVOS DE SOPORTE EN LOS DIVERSOS MODULOS

- Brindar capacitación al personal del área usuaria como mínimo 3 sesiones, con una duración de 3 horas por cada módulo.
- Elaboración y entrega del manual de usuarios por módulos para el manejo del sistema, en físico y digital
- Soporte en forma permanente por parte del proveedor del servicio
- Diagrama de procesos y de eventos como parte del análisis del sistema
- Documentación de la estructura de la Base de datos y diccionario de datos
- Documentación funcional y de procedimientos, en físico y digital.

Prestaciones Accesorias a la Prestación Principal:

Soporte Técnico

El proveedor deberá brindar el Soporte Técnico del Sistema desarrollado a los Usuarios del Sistema durante los 18 primeros meses de su funcionamiento, posteriores a la entrega y conformidad del Servicio, a todo costo.

El soporte técnico será solicitado telefónicamente y/o por correo electrónico.

El Contratista deberá indicar si tiene habilitado algún otro medio de solicitud de soporte técnico para el seguimiento y control de la atención

Capacitación

El proveedor deberá brindar una Capacitación Funcional y Técnica del Sistema de manera presencial a 2 personas por cada zonal (jefe de División y encargado de facturación y/o área usuaria), antes de la entrega final del servicio, en los ambientes de

cada Zonal de la EPS por un tiempo 3 sesiones de 3 horas por Módulo en coordinación con el o los coordinadores técnicos, a todo costo.

El contratista deberá elaborar un cronograma de capacitaciones por módulo.

Lugar y Plazo de Prestación del Servicio

Lugar

La prestación del servicio se efectuará en los Ambientes que designe la Gerencia General y Gerencias Zonales de la EPS Mantaro, ubicados en la Av. Huarancayo N° 481 Jauja, Av. Ramón Castilla N° 582 Concepción y Jr. María Miranda N° 698 Chupaca.

La implementación y desarrollo se llevará en el local de cada zonal quienes brindaran al contratista un ambiente de trabajo.



Plazo de ejecución

El plazo de ejecución de la presente prestación tendrá una duración de DOSCIENTOS DIEZ (210) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR



Requisitos del Proveedor

Capacidad Legal.

Documento que acredite fehacientemente la representación de quien suscribe la oferta; En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

Promesa de consorcio con firmas legalizadas, en la que consigne los integrantes, el representante común, el domicilio y las obligaciones a las que se comprometen cada uno de los integrantes del consorcio, así como al porcentaje equivalente a dichas obligaciones.



Tratándose de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto, expedido por registros públicos con una antigüedad no mayor de treinta (30) días calendarios a la presentación de ofertas, computada desde la fecha de emisión.

Registro Nacional de Proveedores vigente.

Ficha RUC activo y habido, promesa de consorcio con firmas legalizadas.

Experiencia

El contratista debe de contar con experiencia en trabajos relacionados en desarrollo e implementación de soluciones similares al requerido (Implementación de Sistemas Comercial).

La experiencia del consultor se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: Copia simple de órdenes de compra o de servicio, constancias o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del proveedor.

El consultor debe de demostrar tener experiencia durante los 8 años anteriores a la fecha de presentación de ofertas en servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, en: instalación e implementación de softwares para Empresas de Saneamiento y/o servicios de actualización de software comerciales para Empresas de Saneamiento,

desarrollo de aplicativos móviles para Empresas de Saneamiento, servicio de implementación de Interconexión de recaudación con entidades bancarias, actualización de sistemas comerciales e informáticos y/o Actualización y mantenimiento del sistema comercial y/o Implementación de soluciones de pago digital e interoperabilidad financiera y/o Desarrollo e integración de pagos con QR y billeteras electrónicas y/o Implementación de Interconexión para recaudación con entidades financieras y/o Desarrollo y mejora de aplicaciones móviles y plataformas web y/o Creación y optimización de apps para captura de información y/o Desarrollo de plataformas web para monitoreo y control de actividades operativas y/o Interoperabilidad y automatización de procesos en sistemas comerciales y/o Desarrollo de APIs para integración con bancos y plataformas de gestión comercial y/o Mejoras en sistemas informáticos para gestión de clientes y recaudación en línea. y además debe de tenerse en cuenta que la Empresa (EPSMMSA) tiene un sistema comercial en FOX para DOS el cual debe ser migrado en su totalidad al nuevo sistema mejorado.



REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

Requisitos del proveedor:

Persona natural y/o jurídico.

Recursos a ser provistos por el Proveedor

El proveedor deberá contar como mínimo con los siguientes recursos:

Equipamiento:

Los equipos de cómputo (PCs y/o Laptop) que requiera el personal del Proveedor, quienes desarrollarán el sistema, serán proporcionados por la Empresa Proveedora, así como los materiales de oficina, unidades de almacenamientos CD y otros que lo requiera.

Personal Clave:

01 jefe de proyecto



Función principal	<ul style="list-style-type: none"> Administración y conducir el desarrollo de servicio Monitorear y controlar riesgos Monitorear el trabajo realizado Verificar y controlar: el alcance, el cronograma y la calidad del servicio.
Formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> Título universitario en Ingeniería de sistemas o Ingeniería industrial o Ingeniería informática o carreras afines a Tecnologías de Información. Conocimiento y capacitación en software de base de datos SQL Server y/o Oracle y/o SYBASE ASE.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima comprobada de 02 años participando en proyectos de TI. Haber liderado al menos dos proyectos de desarrollo de software en empresas de saneamiento.

13/03/2025

34

	<ul style="list-style-type: none">• Con experiencia en integración de sistemas utilizando servicios web en empresas de saneamiento.• Experiencia en las principales tecnologías web: Java, PHP, servicios web etc, indispensable en la propuesta por el consultor.
--	---



01 arquitecto de software

Función Principal	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el diseño y la arquitectura de software a la medida de los requerimientos especificados en el presente documento, haciendo uso de patrones de diseño actualizados y orientados a la solución informática como servicio. • Definir la Arquitectura que satisfaga los requerimientos funcionales y no funcionales en cada componente de la solución informática integrada. • Seleccionar Tecnologías. • Evaluar arquitecturas. • Realizar el seguimiento durante a puesta en producción.
Formación Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Ingeniería de sistemas o Ingeniería industrial o ingeniería informática o carreras afines a Tecnologías de Información. • Conocimientos y capacitación en cursos de programación de lenguajes de programación como java y/o.net u otros. • Conocimientos y capacitación en Fundamental SOA, Services & Microservices. • Conocimientos y capacitación en Administración en contenedores Docker - Orquestación con Kubernetes y OpenShift. • Conocimientos y capacitación en DevOps implementación CI/CD
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima comprobada de 03 años participando como Arquitecto de Integraciones. • Haber participado al menos 03 proyectos de desarrollo de software.

01 analista de sistemas web

Función principal	<ul style="list-style-type: none"> • Participar efectivamente en el equipo de desarrollo. • Asegurar la vialidad técnica de los requerimientos detección y corrección de errores. • Cumplimiento de los requerimientos importantes asignados a la fecha. • Elaborar la definición detallada de los sets de prueba y realizar la integración del producto, así como la revisión interna del desarrollo
Formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Ingeniería de sistemas o Ingeniería industrial o ingeniería informática o carreras afines a Tecnologías de Información.

13/03/2025

56



	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y capacitación en SOFTWARE ARCHITECTURE IN JAVA • Curso de certificación DevSecOps • Conocimiento y capacitación en Arquitecto Desarrollador Java Web y/o Net Core
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima comprobada de 03 años participando como Analista Programador en instituciones públicas o privadas. • Experiencia mínima comprobada de 02 años participando como Administrador de base de datos.

01 diseñador UI/UX

Función principal	<ul style="list-style-type: none"> • Participar efectivamente en el equipo de desarrollo. • Participar en la definición de la solución y el diseño técnico de requerimientos de cambio y/o nuevos requerimientos del sistema. • Esquematizar y definir la organización de la interfaz gráfica de la aplicación. • Participar activamente en todas las etapas del diseño visual, desde el concepto hasta el desarrollo. • Ejecutar las pruebas de usabilidad.
Formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario o grado académico de bachiller en ingeniería de sistemas, ingeniería informática, ingeniería de software, diseño gráfico o carreras afines al diseño. • Capacitación de curso especializado de UX y UI. • Capacitación de cursos de metodologías ágiles de desarrollo de software, Scrum y/o Kanban y/o XP
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 02 años participando como Designar UX/UI

02 programadores de aplicaciones web

Función principal	<ul style="list-style-type: none"> • Participar efectivamente en el equipo de desarrollo. • Participar en la definición de la solución y el diseño técnico de requerimientos de cambio y/o nuevos requerimientos del sistema • Elaborar las especificaciones de programación. • Diseñar y especificar los módulos y programas del sistema, detección y corrección de errores.
-------------------	---

13/03/2025

57



	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la codificación o modificaciones de los programas que se le asigne.
Formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> Título universitario o grado académico de bachiller en ingeniería de sistemas, ingeniería informática, ingeniería de software o carreras afines a tecnología de información. Conocimientos y capacitación en Java y/o .Net y/o PHP
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia en haber participado en al menos tres (03) proyectos de desarrollo de software en tecnologías web, como analista o desarrollador tanto el sector público y/o privado.

Acreditación:

La experiencia y estudios del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

**Resultados Esperados**

Al término del Servicio, el Sistema deberá estar funcionando a Nivel de las 3 Zonales en la Plataforma WEB que el Proveedor implemente a todo costo, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de calidad:

* Funcionalidad: El sistema cubrirá las funcionalidades descritas en el presente documento. Estas funcionalidades deben ser debidamente detalladas durante el proceso de implementación e implantación.



* Confiabilidad: El sistema debe ser estable y debe tener la capacidad de recuperarse de errores con rapidez, para ello debe estar construido con el correspondiente manejo de excepciones a todo nivel.

* Eficiencia: El sistema debe tener un diseño tal que realice un eficiente uso de recursos utilizados.

* Usabilidad: El sistema debe ser intuitivo y de interfaz de usuario simple y estándar. Debe promover la uniformidad en el manejo de las opciones de tal forma que los usuarios aprendan fácilmente el uso del sistema.

* Mantenibilidad: El sistema debe estar construido con componentes de software (programas) documentados y que permitan reconocer la información sobre su origen, ubicación y funcionamiento. El diseño de la base de datos y de programas debe seguir los principios de alta cohesión y bajo acoplamiento.

* Seguridad: El sistema debe ofrecer al usuario la seguridad que sus operaciones se completan y se auditen.

* Usabilidad del software (Correspondencia con los principios heurísticos de Nielsen) El sistema, en lo referente a la interfaz de usuario, debe promover a cabalidad las siguientes características:

13/03/2025

- 1.- Debe mostrar en todo momento al usuario el estado del sistema y las operaciones que gestiona.
- 2.- Debe promover la correspondencia entre el sistema con el mundo real.
- 3.- Debe permitir al usuario tener el control del sistema, permitiéndole salir inmediatamente desde una posición no deseada.

OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

Otras obligaciones:

- **Otras obligaciones del Contratista**

El contratista tendrá la obligación de brindar un acceso al "ambiente de pruebas" para los Coordinadores Técnicos de cada Zonal por el tiempo que dure el Desarrollo del Sistema, a fin de ir evaluando la funcionalidad del Sistema.

- **Recursos y Facilidades a ser provistos por la EPS**

La EPS brindará facilidades de acceso a las instalaciones de las 3 Zonales. La EPS proveerá las Data Actualizada de los Sistemas que vienen utilizando actualmente para migrar al Nuevo sistema.



Confidencialidad

El Contratista se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de la EPS a los que tenga acceso durante y posterior a la ejecución del presente servicio. En tal sentido, el contratista deberá abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, a terceros, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de la EPS. Asimismo, el Proveedor conviene en que toda la información suministrada en virtud de este servicio es confidencial y de propiedad de la EPS, no pudiendo el Proveedor usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente servicio.

Los datos de carácter personal entregados por la EPS al Proveedor y obtenidos por este durante la ejecución del servicio, podrán ser aplicados o utilizados única y exclusivamente para el cumplimiento de los fines del presente documento. El Proveedor se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.

El Proveedor se compromete a devolver todo el material que les haya proporcionado a los dos (02) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo.

El incumplimiento de lo establecido en el presente numeral, por parte del Proveedor, constituye causal de resolución de contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el Artículo 164° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Propiedad Intelectual

Todo producto que se desarrolle para el presente servicio o que deriven en documentación de cualquier índole y que hayan sido elaborados por el proveedor en razón de los objetivos contenidos del servicio, son de exclusiva propiedad de la EPS Municipal Mantaro S.A. Quedando reservados para este todos los derechos como

13/03/2025

59

propietario de los mismos.

Conformidad de la Prestación

La conformidad de la prestación del servicio, será otorgada por el Área Usuaria (División de Comercial de cada zonal – Jefatura), de acuerdo al cumplimiento de las actividades requeridas y la recepción de los entregables.

- Los jefes de división contarán con el asesoramiento de un especialista que brindará la conformidad funcional del servicio.

Responsabilidad por vicios ocultos

El plazo máximo de responsabilidad por vicios ocultos del Proveedor es de dos (2) años contado a partir de la conformidad otorgada por la Gerencia General.



1. PRODUCTOS A ENTREGAR

- Plan de implementación (Incluye cronograma).
- Plan de migración (Incluye cronograma).
- Plan de capacitación (Incluye cronograma).
- Informe mensual de implementación incluyendo avance de metas.
- Datos migrados y validados.
- Sistema instalado y en funcionamiento.
- Acta de capacitación técnica del sistema al personal.
- Acta de capacitación de operación del sistema al personal Usuario.
- Acta de entrega de Software.
- Documentación técnica del desarrollo del sistema:
 - 1°. Manual del usuario final (Impreso y en digital).
 - 2°. Manual de instalación (Impreso y en digital).
- Programas fuentes del sistema.
- Diagrama de Procesos.
- Soporte Post-Implementación por el periodo de 18 meses.
- Entrega del Producto Software Final (Códigos fuentes en su versión final, Manuales y Diccionario de Datos) a EPS Mantaro S.A.



Documentos que serán entregado en original, impreso a color para custodia de la Jefatura de la División de Comercial.

2. CONDICIONES

- El proveedor del servicio deberá sostener 01 reunión por semana con el área usuaria , para informar los avances de acuerdo al Plan de Trabajo presentado.
- Durante el lapso de la garantía el proveedor deberá comprometerse a corregir cualquier falla en el software no detectada en el período de implementación o fase anterior o posterior al pago total del servicio.

13/03/2025

60

- Se proporcionará las facilidades necesarias para las entrevistas y coordinaciones con los usuarios y funcionarios de la EPS MANTARO S.A. que estén involucrados en el presente servicio.

Forma de Pago

La forma de pago será en soles, en cuatro armadas, de acuerdo al siguiente detalle, a la recepción formal y completa de la documentación correspondiente relacionada a la conformidad de los entregables detallados, según lo establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

ENTREGABLE	HITOS	PAGO	PLAZO
PRIMER ENTREGABLE	PLAN DE TRABAJO DE IMPLEMENTACIÓN	25%	A los 20 días calendarios de firmado el contrato.
	PLAN DE TRABAJO DE MIGRACIÓN		
	PLAN DE CAPACITACIÓN		
SEGUNDO ENTREGABLE	SISTEMA CONFIGURADO E INSTALADO EN EL SERVIDOR DE APLICACIONES	50%	A los 160 días calendarios de firmado el contrato.
	SISTEMA INSTALADO EN LAS ESTACIONES DE TRABAJO		
	ACTA DE CAPACITACIÓN TEÓRICA AL PERSONAL EFECTUADO		
TERCER ENTREGABLE	CASOS DE PRUEBAS Y DESPLIEGUE	15%	A los 200 días calendarios de firmado el contrato.
	CAPACITACION TEORICA Y PRACTICA AL PERSONAL DE LA EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.		
CUARTO ENTREGABLE	CONCILIACIONES CON EL ÁREA DE CONTABILIDAD EFECTUADAS	10%	A los 210 días calendarios de firmado el contrato.
	ACTA PUESTA EN PRODUCCIÓN DEL SISTEMA		
	ENTREGA DEL PRODUCTO SOFTWARE MODIFICADOS		
TOTAL		100%	210 días

El pago se realizará luego de ser dada la conformidad de los entregables por las áreas usuarias de La EPS MANTARO S.A.

De existir observaciones a los entregables el proveedor tendrá plazo de hasta 05 días calendarios para la subsanación correspondiente, así mismo el plazo de entrega de los entregables es tal cual se ha señalado en el cuadro anterior, por lo que no podrá ser ampliado como producto de las observaciones del entregable anterior.

Garantía del Servicio

El proveedor deberá emitir una Garantía de Funcionamiento del Sistema por un periodo de (2) Dos años y debe establecer los aspectos que cubre, para todo el Sistema Comercial implantado.

Dicho periodo de garantía se contabilizará desde el día siguiente de la Puesta en Operación de todo el Sistema Comercial en la EPS Mantaro S.A.

ASPECTOS RELACIONADOS

Al culminar el servicio de implementación del sistema se podrá ejecutar todos los módulos de dicho sistema con apoyo y soporte del especialista, así mismo cualquier aspecto no considerado en el alcance del servicio será tratado en la ejecución del servicio de

13/03/2025

61

implementación debiendo el especialista mostrar predisposición a solucionar aspectos que pudieran presentarse.

AREAS DE COORDINACION Y SUPERVISION:

- **Áreas que coordinaran con el contratista.** - Todo el personal de la División de Comercial, que opera el sistema comercial; y personal que opera el sistema de Administración y Finanzas.
- **Áreas responsables de las medidas de control.** - La Jefatura de la División de Comercial de cada zonal.
- **Áreas que brindaran la conformidad.** - La Jefatura de la División de Comercial de las 3 zonales.

Sistema de contratación

Sistema a suma alzada.

Penalidades

Se considerará tal como indica el artículo N° 162 del reglamento de la Ley de contrataciones.

Otras penalidades

Otras Penalidades			
N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de Calculo	Procedimiento
1	En caso el contratista incumpla con comunicar debidamente la sustitución de profesional propuesto por el contratista, debiendo este cumplir con el perfil y la experiencia.	0.5 UIT Por no comunicar en el momento la sustitución del profesional por parte del contratista.	Según informe del especialista

Resolución de Contrato

Se procederá de acuerdo al Art. 36 de la Ley de Contrataciones en concordancia con el Art. 164 del Reglamento.

13/03/2025

62

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

Importante para la Entidad

Los requisitos de calificación que la Entidad **debe** adoptar son los siguientes:

B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>01 jefe de proyecto</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Título universitario en Ingeniería de sistemas o Ingeniería industrial o ingeniería informática o carreras afines a Tecnologías de Información. <p><u>01 arquitecto de software</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Título universitario en Ingeniería de sistemas o Ingeniería industrial o ingeniería informática o carreras afines a Tecnologías de Información. <p><u>01 analista de sistemas web</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Título universitario en Ingeniería de sistemas o Ingeniería industrial o ingeniería informática o carreras afines a Tecnologías de Información. <p><u>01 diseñador UI/UX</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Título universitario o grado académico de bachiller en ingeniería de sistemas, ingeniería informática, ingeniería de software, diseño gráfico o carreras afines al diseño. <p><u>02 programadores de aplicaciones web</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Título universitario o grado académico de bachiller en ingeniería de sistemas, ingeniería informática, ingeniería de software o carreras afines a tecnología de información. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El [TÍTULO PROFESIONAL] será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso [TÍTULO PROFESIONAL] no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>01 jefe de proyecto</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Conocimiento y capacitación en software de base de datos SQL Server y/o Oracle y/o SYBASE ASE.

	<p><u>01 arquitecto de software</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos y capacitación en cursos de programación de lenguajes de programación como java y/o.net u otros. • Conocimientos y capacitación en Fundamental SOA, Services & Microservices. • Conocimientos y capacitación en Administración en contenedores Docker - Orquestación con Kubernetes y OpenShift. • Conocimientos y capacitación en DevOps implementación CI/CD <p><u>01 analista de sistemas web</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y capacitación en SOFTWARE ARCHITECTURE IN JAVA • Curso de certificación DevSecOps • Conocimiento y capacitación en Arquitecto Desarrollador Java Web y/o Net Core <p><u>01 diseñador UI/UX</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de curso especializado de UX y UI. • Capacitación de cursos de metodologías ágiles de desarrollo de software, Scrum y/o Kanban y/o XP <p><u>02 programadores de aplicaciones web</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos y capacitación en Java y/o .Net y/o PHP <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de [CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS].</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
B.4	<p>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>01 jefe de proyecto</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima comprobada de 02 años participando en proyectos de TI. • Haber liderado al menos dos proyectos de desarrollo de software en empresas de saneamiento. • Con experiencia en integración de sistemas utilizando servicios web en empresas de saneamiento. • Experiencia en las principales tecnologías web: Java, PHP, servicios web etc, indispensable en la propuesta por el consultor. <p><u>01 arquitecto de software</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima comprobada de 03 años participando como Arquitecto de Integraciones. • Haber participado al menos 03 proyectos de desarrollo de software.

	<p><u>01 analista de sistemas web</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima comprobada de 03 años participando como Analista Programador en instituciones públicas o privadas. Experiencia mínima comprobada de 02 años participando como Administrador de base de datos. <p><u>01 diseñador UI/UX</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima de 02 años participando como Designar UX/UI <p><u>02 programadores de aplicaciones web</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Experiencia en haber participado en al menos Tres (03) proyectos de desarrollo de software en tecnologías web, como analista o desarrollador tanto el sector público y/o privado. <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</i> <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i> </div>
C	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a \$/ 250,000.00 (Doscientos cincuenta 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 que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de 94,000.00 (Noventa y cuatro mil con 00/100 soles) por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p>

<p>Se consideran servicios similares a los siguientes: instalación e implementación de softwares para Empresas de Saneamiento y/o servicios de actualización de software comerciales para Empresas de Saneamiento, desarrollo de aplicativos móviles para Empresas de Saneamiento, servicio de implementación de interconexión de recaudación con entidades bancarias, actualización de sistemas comerciales e informáticos y/o Actualización y mantenimiento del sistema comercial y/o Implementación de soluciones de pago digital e interoperabilidad financiera y/o Desarrollo e integración de pagos con QR y billeteras electrónicas y/o Implementación de interconexión para recaudación con entidades financieras y/o Desarrollo y mejora de aplicaciones móviles y plataformas web y/o Creación y optimización de apps para captura de información y/o Desarrollo de plataformas web para monitoreo y control de actividades operativas y/o Interoperabilidad y automatización de procesos en sistemas comerciales y/o Desarrollo de APIs para integración con bancos y plataformas de gestión comercial y/o Mejoras en sistemas informáticos para gestión de clientes y recaudación en línea.</p> <p><u>Acreditación:</u></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 pago¹³, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.</p>

¹³ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO	
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).	<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p> <i>i</i>= Oferta <i>P_i</i>= Puntaje de la oferta a evaluar <i>O_i</i>=Precio <i>i</i> <i>O_m</i>= Precio de la oferta más baja <i>PMP</i>=Puntaje máximo del precio </p> <p style="text-align: right;">100 puntos</p>

Importante

Los factores de evaluación elaborados por el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN]** para la contratación de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN].

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹⁴

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS], luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

¹⁴ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO].

Importante para la Entidad

De preverse en los Términos de Referencia la ejecución de actividades de instalación, implementación u otros que deban realizarse de manera previa al inicio del plazo de ejecución, se debe consignar lo siguiente:

“El plazo para la [CONSIGNAR LAS ACTIVIDADES PREVIAS PREVISTAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA] es de [.....], el mismo que se computa desde [INDICAR CONDICIÓN CON LA QUE DICHAS ACTIVIDADES SE INICIAN].”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

Importante para la Entidad

En el caso de contratación de prestaciones accesorias, se puede incluir la siguiente cláusula:

CLÁUSULA ...: PRESTACIONES ACCESORIAS¹⁵

“Las prestaciones accesorias tienen por objeto [CONSIGNAR EL OBJETO DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS].

El monto de las prestaciones accesorias asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

El plazo de ejecución de las prestaciones accesorias es de [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES PRINCIPALES, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO].

[DE SER EL CASO, INCLUIR OTROS ASPECTOS RELACIONADOS A LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS].”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

¹⁵ De conformidad con la Directiva sobre prestaciones accesorias, los contratos relativos al cumplimiento de la(s) prestación(es) principal(es) y de la(s) prestación(es) accesorias, pueden estar contenidos en uno o dos documentos. En el supuesto que ambas prestaciones estén contenidas en un mismo documento, estas deben estar claramente diferenciadas, debiendo indicarse entre otros aspectos, el precio y plazo de cada prestación.

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:

“De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias como garantía de fiel cumplimiento de prestaciones accesorias, debe consignarse lo siguiente:

“De fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”

Importante

De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00). Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto en el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante para la Entidad

Sólo en el caso que la Entidad hubiese previsto otorgar adelanto, se debe incluir la siguiente cláusula:

CLÁUSULA NOVENA: ADELANTO DIRECTO

“LA ENTIDAD otorgará [CONSIGNAR NÚMERO DE ADELANTOS A OTORGARSE] adelantos directos por el [CONSIGNAR PORCENTAJE QUE NO DEBE EXCEDER DEL 30% DEL MONTO DEL CONTRATO ORIGINAL] del monto del contrato original.

EL CONTRATISTA debe solicitar los adelantos dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO Y OPORTUNIDAD PARA LA SOLICITUD], adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos mediante carta fianza o

póliza de caución acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procederá la solicitud.

LA ENTIDAD debe entregar el monto solicitado dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO] siguientes a la presentación de la solicitud del contratista.”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de [CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO] año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, 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 = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún

tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante

De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA 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 7 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 CONTRATISTA 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 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA 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.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y

demás normas de derecho privado.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹⁶

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: [.....]

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹⁷.

¹⁶ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

¹⁷ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria**

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁸		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹⁹

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda

Importante

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

¹⁸ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

¹⁹ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria**

Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²⁰	Sí		No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²¹	Sí		No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²²	Sí		No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.

²⁰ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

²¹ Ibidem.

²² Ibidem.

2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios²³

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del representante
común del consorcio**

Importante

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

²³ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

DECLARACIÓN JURADA

(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

Importante

En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de **[CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONVOCATORIA]**, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda**

Importante

Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda**

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria**

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]²⁴

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²⁵

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%²⁶

²⁴ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²⁵ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²⁶ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Consortiado 1
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

.....
Consortiado 2
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

Importante

De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.

Importante para la Entidad

En caso de la prestación de servicios bajo el sistema a precios unitarios incluir el siguiente anexo:

Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases

ANEXO N° 6**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
TOTAL			

El precio de la oferta **[CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA]** incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda**

Importante

- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*
"Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]".

Importante para la Entidad

- *En caso de procedimientos según relación de ítems, consignar lo siguiente:*
"El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente".
- *En caso de contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, consignar lo siguiente:*
"El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias".

Incluir o eliminar, según corresponda

Importante para la Entidad

En caso de la prestación de servicios bajo el sistema a suma alzada incluir el siguiente anexo:

Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases

ANEXO N° 6**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
 Representante legal o común, según corresponda**

Importante

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].

Importante para la Entidad

- *En caso de procedimientos según relación de ítems, consignar lo siguiente:
 “El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente”.*
- *En caso de contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, consignar lo siguiente:
 “El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias”.*

Incluir o eliminar, según corresponda

Importante para la Entidad

En caso de la prestación de servicios bajo el esquema mixto de suma alzada y precios unitarios incluir el siguiente anexo:

Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases

ANEXO N° 6**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

OFERTA A PRECIOS UNITARIOS DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO
Monto del componente a precios unitarios			

OFERTA A SUMA ALZADA DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
Monto del componente a suma alzada	

Monto total de la oferta	
---------------------------------	--

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
 Representante legal o común, según corresponda**

Importante

- *El postor debe consignar en su oferta los precios unitarios de los componentes previstos para este sistema en el presente anexo y por un monto fijo integral de los componentes previstos a suma alzada.*
- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].

Importante para la Entidad

- *En caso de procedimientos según relación de ítems, consignar lo siguiente:
"El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente".*
- *En caso de contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, consignar lo siguiente:
"El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias".*

Incluir las disposiciones, según corresponda. Una vez culminada la elaboración de las bases, las notas que no se incorporen deben ser eliminadas

Importante para la Entidad

En caso de la prestación de servicios bajo el sistema en base a porcentajes incluir el siguiente anexo:

Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases

ANEXO N° 6**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	OFERTA
Porcentaje ofertado ²⁷	%
Monto Total Ofertado	

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
 Representante legal o común, según corresponda**

Importante

- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

“Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]”.

Importante para la Entidad

- *En caso de procedimientos según relación de ítems, consignar lo siguiente:
 “El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente”.*
- *En caso de contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, consignar lo siguiente:
 “El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias”.*

Incluir las disposiciones, según corresponda. Una vez culminada la elaboración de las bases, las notas que no se incorporen deben ser eliminadas

²⁷ De conformidad con la Opinión N° 202-2016/DTN, corresponde al porcentaje del monto total a cobrar o recuperar.

Importante para la Entidad

En caso de la prestación de servicios bajo el sistema en base a honorario fijo y comisión de éxito incluir el siguiente anexo:

Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases

ANEXO N° 6**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	MONTO
(A) Honorario Fijo	
(B) Comisión de éxito ²⁸	
Precio de la Oferta (A) + (B)	

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
 Representante legal o común, según corresponda**

Importante

- En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

"Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]"

Importante para la Entidad

- En caso de procedimientos según relación de ítems, consignar lo siguiente:
 "El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente".*
- En caso de contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, consignar lo siguiente:
 "El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias".*

Incluir las disposiciones, según corresponda. Una vez culminada la elaboración de las bases, las notas que no se incorporen deben ser eliminadas

²⁸ De conformidad con la Opinión N° 011-2017/DTN "El postor formula su oferta contemplando un monto fijo y un monto adicional como incentivo que debe pagársele en caso consiga el resultado esperado".

Importante para la Entidad

Si durante la fase de actos preparatorios, las Entidades advierten que es posible la participación de proveedores que gozan del beneficio de la exoneración del IGV prevista en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, incluir el siguiente anexo:

Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases

**ANEXO N° 7
DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA
APLICACIÓN DE LA EXONERACIÓN DEL IGV**

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento que gozo del beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, dado que cumplo con las condiciones siguientes:

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa²⁹ se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

Importante

Cuando se trate de consorcios, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los integrantes del consorcio, salvo que se trate de consorcios con contabilidad independiente, en cuyo caso debe ser suscrita por el representante común, debiendo indicar su condición de consorcio con contabilidad independiente y el número de RUC del consorcio.

²⁹ En el artículo 1 del "Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía" se define como "empresa" a las "Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquellas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta."

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ³⁰	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ³¹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³² DE:	MONEDA	IMPORTE ³³	TIPO DE CAMBIO VENTA ³⁴	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁵
1										
2										
3										
4										

³⁰ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

³¹ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

³² Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

³³ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

³⁴ El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

³⁵ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ³⁰	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ³¹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³² DE:	MONEDA	IMPORTE ³³	TIPO DE CAMBIO VENTA ³⁴	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁵
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

ANEXO N° 9

**DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>. También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.

Importante para la Entidad

En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00) o el procedimiento de selección según relación de ítem no supere dicho monto, se debe considerar el siguiente anexo:

Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases.

ANEXO N° 10

**SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL DIEZ POR CIENTO (10%) POR SERVICIOS PRESTADOS FUERA DE LA PROVINCIA DE LIMA Y CALLAO
(DE SER EL CASO, SOLO PRESENTAR ESTA SOLICITUD EN EL ÍTEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO NO SUPERA LOS DOSCIENTOS MIL SOLES (S/ 200,000.00)])**

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total en [CONSIGNAR EL ÍTEM O ÍTEMS, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS QUE SE SOLICITA LA BONIFICACIÓN] debido a que el domicilio de mi representada se encuentra ubicado en la provincia o provincia colindante donde se ejecuta la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda

Importante

- *Para asignar la bonificación, el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, verifica el domicilio consignado por el postor en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).*
- *Para que el postor pueda acceder a la bonificación, debe cumplir con las condiciones establecidas en el literal f) del artículo 50 del Reglamento.*

Importante

Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:

ANEXO N° 10

**SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL DIEZ POR CIENTO (10%) POR SERVICIOS PRESTADOS FUERA DE LA PROVINCIA DE LIMA Y CALLAO
(DE SER EL CASO, SOLO PRESENTAR ESTA SOLICITUD EN EL ÍTEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO NO SUPERA LOS DOSCIENTOS MIL SOLES (S/ 200,000.00)])**

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Mediante el presente el que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], solicito la asignación de la bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total en [CONSIGNAR EL ÍTEM O ÍTEMS, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS QUE SE SOLICITA LA BONIFICACIÓN] debido a que los domicilios de todos los integrantes del consorcio se encuentran ubicados en la provincia o provincias colindantes donde se ejecuta la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del representante
común del consorcio**

Importante

- *Para asignar la bonificación, el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, verifica el domicilio consignado de los integrantes del consorcio, en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).*
- *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con las condiciones establecidas en el literal f) del artículo 50 del Reglamento.*

ANEXO N° 11

SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del cinco por ciento (5%) sobre el puntaje total obtenido, debido a que mi representada cuenta con la condición de micro y pequeña empresa.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal o común, según corresponda

Importante

- Para asignar la bonificación, el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, verifica la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/>.
- Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con la condición de micro y pequeña empresa.

ANEXO N° 12

AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

[COMITÉ DE SELECCIÓN]

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 01-2025-EPSMMSA/CS-Primera Convocatoria

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda**

Importante

La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.