

# BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO 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:

Nº	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>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xyz</li> </ul>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección 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:

Nº	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 sombread.
- 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.

**BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**CONCURSO PÚBLICO N°001-2024-EPS EMAPA CAÑETE  
S.A.**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ACTIVIDADES  
COMERCIALES PARA FORTALECER LA GESTIÓN  
COMERCIAL EN EL ÁMBITO DE LA EPS EMAPA CAÑETE  
S.A.**

Handwritten signature in blue ink.

## 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)

*[Handwritten signature]*

## 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](http://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.

#### Importante

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. 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 los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 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. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

#### Advertencia

La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.

#### Importante

Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.

### 1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 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 Digitales<sup>1</sup>). 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

<sup>1</sup> 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>

*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.

### 1.8. 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.*

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, 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.

### 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

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

### 1.10. 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.

### 1.11. 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.

### 1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección 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.

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

#### 1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el comité de selección 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.

#### 1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) 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 y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

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 comité de selección, 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 comité de selección.*

- *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.*

#### 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 ocho (8) 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 ocho (8) 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.

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 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 sea igual o menor 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, 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 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)

Handwritten signature in blue ink.

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : EPS EMAPA CAÑETE S.A.  
RUC N° : 20176170876  
Domicilio legal : AV. MARISCAL BENAVIDES N° 768 – SAN VICENTE DE CAÑETE  
Teléfono: : 01 581-2956  
Correo electrónico: : [logistica@aquacanete.com](mailto:logistica@aquacanete.com)  
[procesos@aquacanete.com](mailto:procesos@aquacanete.com)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de actividades comerciales para fortalecer la gestión comercial en el ámbito de la EPS EMAPA CAÑETE S.A.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante MEMORANDUM 367-2024-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A. el 22 de agosto de 2024.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

#### 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 **A PRECIOS UNITARIOS**, 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 24 meses 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 S/ 10.00 (Diez con 00/100 soles) el mismo que puede ser cancelado en caja de la Entidad en la Av. Mariscal Benavides N° 768 San Vicente – Cañete – Lima y recabar las bases en la Oficina de Logística y Control Patrimonial de la Entidad.

##### Importante

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

#### 1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31638 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que Aprueba el TUO de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Directivas y Opiniones del OSCE

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 documentos<sup>2</sup>, 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 – PIDE<sup>3</sup> 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**)

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>3</sup> 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)**<sup>4</sup>
- 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 comité de selección 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:**

**Importante para la Entidad**

- *En caso el comité de selección considere evaluar otros factores además del precio, incluir el siguiente literal:*
- a) *Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los **“Factores de Evaluación”** establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.*
- *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, consignar el siguiente literal:*
- b) *Los postores que apliquen el beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, deben presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de condiciones para la aplicación de la exoneración del IGV **(Anexo N° 7)**.*
- *En el caso de procedimientos por relación de ítems cuando la contratación del servicio en general va a ser prestado fuera de la provincia de Lima y Callao y el monto del valor estimado de algún ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), consignar el siguiente literal:*
- c) *En el [CONSIGNAR EL ÍTEM O ÍTEMS, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS QUE SE PUEDE SOLICITAR LA BONIFICACIÓN] los postores con domicilio en la provincia donde se prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región, pueden presentar la solicitud de bonificación por*

<sup>4</sup> 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.



servicios prestados fuera de la provincia de Lima y Callao, según **Anexo N° 10**.

#### Advertencia

*El comité de selección 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.
- 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 – PIDE<sup>5</sup> 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 comunicación<sup>6</sup> (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>7</sup>.
- j) Estructura de costos<sup>8</sup>.
- k) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete<sup>9</sup>.

#### 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 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*

<sup>5</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>6</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>7</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>8</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

<sup>9</sup> Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

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 del Reglamento y 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 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 sea igual o menor 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, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

#### 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 Haya<sup>10</sup>.
- 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 AV. MARISCAL BENAVIDES N° 768 – SAN VICENTE DE CAÑETE, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 y de 14:00 a 17:00 pm.

## 2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PARCIALES (VALORIZACIONES MENSUALES).

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

- Informe del funcionario responsable de la Gerencia Comercial, la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Valorización mensual de acuerdo con lo establecido en el inciso 5.11 Resultados Esperados

<sup>10</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

del punto 5. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR de los términos de referencia.

- Contrato de prestación de servicio.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes de la EPS EMAPA CAÑETE S.A., sito en AV. MARISCAL BENAVIDES N° 768 – SAN VICENTE DE CAÑETE.

19

### 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

#### 1. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de actividades comerciales para fortalecer la gestión comercial en el ámbito de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

El presente proceso busca fortalecer la gestión comercial a través de la ejecución de cinco actividades de los servicios comerciales de todo el ámbito de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, de acuerdo con las disposiciones específicas, técnicas y demás consideraciones establecidas en los términos de referencia, buscando asegurar una gestión comercial con calidad, con la finalidad de contribuir en la satisfacción del usuario.

#### 3. ANTECEDENTES

Dentro de las actividades de gestión que desarrolla la Gerencia Comercial de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, se encuentran directamente relacionadas con la determinación de los montos a facturar, y la eficiencia de las cobranzas, dos de las principales actividades que le permiten la generación de sus ingresos y por ende la sostenibilidad de los servicios que brinda, las mismas que requieren una adecuada ejecución y supervisión, razón por la cual se considera pertinente la contratación de una empresa con capacidad técnica y profesional, que nos garantice un adecuado proceso en la ejecución de los servicios que forman parte de las actividades antes mencionadas.

#### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

##### 4.1 Objetivo general

El objetivo del presente es la selección y contratación de una empresa para la ejecución de las actividades orientadas a satisfacer las necesidades operativas comerciales para fortalecer la gestión comercial en el ámbito de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

##### 4.2 Objetivos específicos

- Establecer los montos reales de facturación, a través de la ejecución de procesos adecuados y ágiles en la toma de lectura de los medidores.
- Tomar acciones correctivas inmediatas en el caso de determinarse el mal funcionamiento de los medidores, puesto que los procesos nos permitirán además obtener la toma de estado de los mismos.
- Mejorar la eficiencia de la cobranza, que se inicia con la distribución adecuada de recibos y las acciones persuasivas a los usuarios morosos.

#### 5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

##### 5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

N°	Actividad operativa	Unidad	Cantidad Mensual	Cantidad Anual (12 meses)	Cantidad 02 años (24 meses)
<b>A. TOMA DE ESTADO DEL MEDIDOR, CRITICAS, NOTIFICACIONES Y ATIPICOS</b>					
A.1	Toma de lectura (Críticas, Notificaciones y/o Avisos)	Lectura	31,500	378,000	756,000
A.2	Procedimiento de Consumo Atípico	Expediente	622	7,464	14,928
<b>B. DISTRIBUCION DE RECIBOS</b>					
B.1	Distribución de recibos	Recibo	39,800	477,600	955,200
<b>C. ACCIONES DE COBRANZAS</b>					
C.1	Cierre simple de servicios de agua	Cierre	1,800	21,600	43,200



C.2	Reapertura simple de servicio de agua	Reapertura	1,800	21,600	43,200
C.3	Corte drástico del servicio de agua	Cierre	150	1,800	3,600
C.4	Reapertura drástica de servicio de agua	Reapertura	150	1,800	3,600

Fuente: EPS EMAPA CAÑETE S.A.

NOTA: Las actividades operativas están sujetas a modificaciones previa autorización por el área usuaria y/o Gerencia Comercial.

El servicio por contratar abarca los ámbitos geográficos de todas las localidades administrados por la EPS EMAPA CAÑETE S.A. durante el periodo contractual de 24 meses.

EL CONTRATISTA tiene bajo su cargo toda la responsabilidad económica, administrativa y laboral, el aporte de personal ejecutivo, administrativo, mano de obra, locales, materiales y suministros, vehículos con conducción y combustible, equipos y maquinarias, herramientas, dispositivos de seguridad vehicular-peatonal, uniformes, implementos de seguridad personal y equipos de comunicación, equipos informáticos y soporte, software, seguros, licencias y/o autorizaciones administrativas, impuestos de ley y cualquier bien o servicio que sea requerido, legal, judicial o contractualmente para el cumplimiento del contrato, en las actividades antes señaladas.

La prestación del servicio comercial contratado se realizará de tal forma que garantice a la EPS EMAPA CAÑETE S.A. y a sus usuarios que esta se ejecute dentro de lo establecido en la normatividad vigente. Las actividades de la gestión comercial a desarrollar en la conexión domiciliaria son aquellas asociadas a la toma de lectura de consumo de agua potable, críticas, notificaciones y procedimientos de atípicos, distribución de recibos de cobranza, actividades de acciones de cobranza que se incluyen en los presentes Términos de Referencia.

## 5.2 Actividades

### A. TOMA DE ESTADO DEL MEDIDOR, CRÍTICAS, NOTIFICACIONES Y ATÍPICOS

#### 1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD TOMA DE LECTURAS (CRÍTICAS, NOTIFICACIONES Y/O AVISOS ALTOS CONSUMOS)

##### A.1.1 TOMA DE LECTURA

Consiste en efectuar una (01) lectura mensual a los medidores de los usuarios conectados a la red de distribución de agua potable, de acuerdo con los sectores y fechas que establezca la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** mediante el Cronograma de Procesos Comerciales para lecturas que serán brindados dentro de los primeros 5 días calendarios de cada mes. La contratista especializada tiene como finalidad el aseguramiento de la confiabilidad del proceso de toma de lectura, la que establecerá el volumen de agua real consumido por los usuarios de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

Comprende desde la gestión de las órdenes de trabajo para la toma de estado del medidor, el registro de los sectores, fechas y horas que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** determine, la distribución de los itinerarios de lectura, la ejecución de la lectura y su supervisión; hasta el visto bueno de la información confirmada en tiempo real, informes respectivos, de acuerdo al cronograma remitido, manteniendo permanente coordinación con el supervisor y/o coordinador del área usuaria de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

La toma de estado del medidor se podrá efectuar bajo las siguientes modalidades:

- Lectura de medidores con Dispositivo Móvil:** Corresponde a la lectura del medidor que se realiza de manera presencial utilizando el dispositivo móvil con el aplicativo de lecturas, estos equipos de tecnología deben contar con capacidades de procesamiento, conexión permanente a internet y las características técnicas indicadas en el ANEXO A.
- Lectura de medidores con Padrón de Lectura:** Corresponde a la lectura del medidor que se realiza de manera presencial utilizando la hoja de lectura (padrón) proporcionada por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

##### A.1.1.1 CRÍTICAS

Consiste en efectuar una relectura (por segunda vez) a los medidores de agua conectados a la red, a partir de un hecho de incidencia ocurrido en la toma de lectura, las mismas que son consideradas de acuerdo a los parámetros que define la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** En casos especiales y para una cartera de clientes previamente seleccionada, la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** dispondrá efectuar más de una lectura mensual (+/-4% de lectura por el universo de casos especiales, este porcentaje será sujeto a la efectividad y calidad de lectura remitida en la toma de lectura, lo cual deben ser costeados por el CONTRATISTA dentro de la actividad principal).

Parámetros que establece la EPS EMAPA CAÑETE S.A. para el proceso de crítica de lecturas:

- BAJO CONSUMO.** - Son aquellos consumos que registran en el mes, menos del 50% del promedio histórico, se considera para todas las categorías sin excepción.
- CONSUMO CERO.** - Son aquellos consumos que registran 0m<sup>3</sup> y tienen un promedio mayor o igual a 10m<sup>3</sup>, se considera para todas las categorías sin excepción.

- **CONSUMO EXCESIVO (altos consumos).** - Son aquellos consumos que superan en más del 50% a su promedio histórico, aplican para todas las categorías, se exceptúan los consumos ATÍPICOS.
- **CRÍTICA.** - Son aquellos consumos que son menores a 0m3, es decir, registra un consumo negativo, aplica para todas las categorías sin excepción.
- **FALTANTE.** - Son aquellos medidores que por algún tipo de incidencia no se llegó a realizar la toma de lectura.
- **OBSERVACIÓN.** - Son aquellas lecturas reportadas con algún tipo de incidencia en el mes, sin embargo, tienen un historial de facturaciones por diferencia de lectura.

#### A.1.1.2 NOTIFICACIONES Y/O AVISOS DE ALTOS CONSUMOS

Consiste en cumplir con notificar debidamente a los usuarios por algún tipo de incidencia reportada al momento de realizar la toma de lectura de dar a conocer su situación actual desde la conexión.

- **NOTIFICACIONES:** Consiste en entregar una notificación a los suministros se tengan una observación en la toma de lectura y/o crítica, se entrega en los siguientes casos: impedimentos (desmonte, obstáculo, o circunstancia que impida la toma de lectura por parte del usuario); manipulación al medidor y/o conexión en caja que se detecte en la toma de lectura o revisión de crítica (relectura).
- **AVISO DE ALTO CONSUMO:** Consiste en entregar un aviso a los usuarios que presenten un Consumo Excesivo (alto consumo), con la finalidad de que el usuario tenga conocimiento de su consumo antes de la facturación. (véase el procedimiento en el anexo "E")

#### A.1.2. PROCEDIMIENTO DE CONSUMO ATÍPICO

Se considera como lectura atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo, de acuerdo al (Art. 92 del T.U.O. del RCPSS – RCD N°058-2023-SUNASS-CD. (véase el procedimiento en el anexo "C")

#### B.1.1. DISTRIBUCIÓN DE RECIBOS DE PENSIONES

El Servicio consiste en la distribución de Recibos de pensiones mensual al cliente, los mismos que deben ser entregados en el domicilio del cliente o en el domicilio legal que designe el mismo.

Para los Recibos de pensiones el operario deberá dejar el recibo debajo de la puerta principal del predio y/o lugar adecuado y seguro que permita su fácil detección por el cliente, asegurándose siempre que la dirección sea la correcta.

En casos especiales la distribución de Recibo de pensiones se realizará con cargo preparado (+/- 02 % de la totalidad de los recibos a distribuir) por **EL CONTRATISTA**, el mismo que será devuelto debidamente firmado por el Cliente. Esta actividad no representará costo adicional para la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

Como parte de la gestión comercial, en cualquiera de las modalidades de entrega de recibos, la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** requerirá se anexas de 01 a 02 volantes o folletos de información de manera excepcional previa coordinación con **EL CONTRATISTA**, con contenido diversos, cuyos costos deberán estar consideradas en los gastos generales de **EL CONTRATISTA**.

El tipo de volantes o folletos en sus diferentes presentaciones (dúptico, tríptico u otros) entregados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, las características de los documentos a adjuntar no serán no mayor a un formato de hoja A4 y su peso será no mayor a 80gr. Y otros, se refiere a los documentos adicionales los cuales deben incluir mensajes alusivos a la empresa **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y la gestión de los servicios de saneamiento; las mismas que deberán ser engrapadas por **EL CONTRATISTA**.

La carga mensual de distribución de Recibos de pensiones estará dividida en lotes de distribución asociados a los ciclos de facturación y/o zonas geográficas, y de acuerdo con rutas de distribución, que serán ordenadas por **EL CONTRATISTA**, considerando que se cuenta con formato de dos colores (azul y rojo) en función a los periodos de deuda de vencimiento.

La distribución corresponde a predios de uso social, doméstico, comercial, industrial y estatal que se encuentran ubicados en las diferentes rutas o direcciones dentro de los distritos comprendidos en la administración de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

Esta actividad es considerada vital para la oportuna cobranza de los servicios prestados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** a los clientes.

La distribución de recibos se efectuará bajo la siguiente modalidad:

- a) Distribución de Recibos: Corresponde a todos los suministros que se facturan de acuerdo con el cronograma de los ciclos de facturación.

#### C.1.1. ACTIVIDAD CIERRE SIMPLE DE SERVICIO DE AGUA

La actividad de cierre simple de servicio de agua consiste en la clausura del servicio de agua potable en la conexión domiciliar a través de: corte de válvula, corte de contrapuerta, retiro de la válvula, dicho mecanismo de corte del servicio es denominado el "cierre simple".

**EL CONTRATISTA**, deberá de realizar el cierre simple del servicio de agua en suministros que cuenten con medidor y con conexión directa.

El Cierre deberá ser por **EL CONTRATISTA**, Cuando la conexión de agua del usuario se encuentra en el padrón de Corte de suministro de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

**EL CONTRATISTA**, deberá de evidenciar con fotográficas, antes y después de realizar la acción, la fotografía deberá visualizar fecha, hora y lugar donde se realice el corte simple.

**EL CONTRATISTA**, deberá de evidenciar porque NO pudo realizar el cierre simple del servicio de agua a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

Esta modalidad se aplica para servicio de agua potable en situación activos.

1. El incumplimiento del pago de 2 facturaciones mensuales vencidas, incluyendo el monto, categoría y zona de abastecimiento.
2. El incumplimiento del pago de 1 facturación de crédito vencida derivada de un convenio de pago, más el mes vigente, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio.
3. El incumplimiento del pago de 3 a 6 facturaciones mensuales vencidas, incluyendo el monto, categoría y zona de abastecimiento.
4. El incumplimiento del pago de 6 a más facturaciones mensuales vencidas, incluyendo el monto, categoría y zona de abastecimiento.

#### **C.1.2. ACTIVIDAD: REAPERTURA SIMPLE DEL SERVICIO DE AGUA**

La actividad de reconexión consiste en ejecutar en campo, la habilitación del servicio de agua potable en las conexiones domiciliarias dejando la conexión en buen estado reponiendo el accesorio retirado (válvula, compuerta, empaquetadura, etc) la rehabilitación posterior del servicio de agua, ante la regularización de las cuentas por cobrar vencidas.

**EL CONTRATISTA** realizará la reconexión del servicio de agua potable en las conexiones domiciliarias que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** autorice.

Esta modalidad se aplica para servicio de agua potable en situación activos.

La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** precederá a autorizar la reconexión del servicio de agua potable luego de que el usuario regularice la deuda (al contado o al crédito) y pague el costo de corte y reapertura del servicio.

**EL CONTRATISTA**, deberá de evidenciar porque NO pudo realizar la reapertura simple del servicio de agua a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

#### **C.1.3. ACTIVIDAD: CIERRE DRASTICO DE SERVICIO DE AGUA**

La actividad de cierre drástico de servicio de agua consiste en la clausura del servicio de agua potable en la conexión domiciliaria a través de: Corte con retiro de una porción de tubería, Corte intrusivo con llave rígida tras caja, Corte intrusivo con llave flexible tras caja, dicho mecanismo de corte del servicio es denominado el "cierre drástico".

El cierre drástico del servicio de agua se realizará en suministros que cuenten con medidor y con conexión directa. El cierre drástico deberá ser ejecutado por el **CONTRATISTA**, y deberá de notificar al usuario indicando la falta efectuada.

**EL CONTRATISTA**, deberá de evidenciar con fotográficas, antes y después de realizar la acción, la fotografía deberá visualizar fecha, hora y lugar donde se realice el corte drástico.

**EL CONTRATISTA**, deberá de evidenciar porque NO pudo realizar el cierre drástico del servicio de agua a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

Cuando la conexión de agua del usuario se encuentra inactiva en el padrón de suministro de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, para lo cual el contratista deberá contar con:

- 1.- La verificación que se está haciendo uso del servicio en forma irregular de acuerdo al Formato y/o Ficha de Verificación.
- 2.- Autorización del **AREA USUARIA** para realizar el cierre drástico de la conexión domiciliaria de agua potable intervenida.
- 3.- Todas las actividades de clausura que realice el **CONTRATISTA** deberán registrarse en el Formato y/o Ficha respectiva será determinada por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- 4.- **EL CONTRATISTA**, deberá informar a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, de manera inmediata el corte drástico al suministro realizado.
- 5.- **EL CONTRATISTA** deberá de remitir a la **EPS EMAPA CAÑETE**, la notificación, la ficha y las evidencias de la acción realizada, apenas culmine la actividad.
- 6.- **EL CONTRATISTA**, deberá de dejar sin fuga en la caja de registro ni en la matriz.

#### **B.1.4. ACTIVIDAD: REAPERTURA DRASTICO DEL SERVICIO DE AGUA**

La actividad de reconexión consiste en ejecutar en campo, la habilitación del servicio de agua potable en las conexiones domiciliarias dejando la conexión con el servicio Activo, instalando la tubería retirada de la conexión, retirando la llave intrusiva de la conexión, etc. la rehabilitación posterior del servicio de agua, ante la regularización de las cuentas por cobrar vencidas.

**EL CONTRATISTA** realizará la reconexión del servicio de agua potable en las conexiones domiciliarias que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** autorice.

Esta modalidad se aplica para servicio de agua potable en situación cortados.

La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** precederá a autorizar la reconexión del servicio de agua potable luego de que el usuario regularice la deuda (al contado o al crédito) y pague el costo de corte y reapertura del servicio.

## **2. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

### **A.2.1 TOMA DE LECTURA**

- a) La generación del padrón lo realizará la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, pero la carga de trabajo u Orden de Trabajo lo realiza el **CONTRATISTA** mediante sistema informático y/o padrón que lo proporciona la **EPS**,



precisando el Tipo de toma de lectura a efectuar y la fecha de realización de la actividad de acuerdo con el ciclo de facturación. Asimismo, existirán casos de lecturas que se requieren realizar en fechas inopinadas. EL SUPERVISOR de **EL CONTRATISTA** asignará las órdenes parciales a los lecturistas, de acuerdo con el rendimiento. Las lecturas en fechas inopinadas están referidas a las lecturas de control y/o lecturas con particularidad.

- b) **EL CONTRATISTA** confirmará diariamente por un medio de comunicación provisto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, las Órdenes de Trabajo de Toma de lecturas; en caso de contingencia del sistema y previa autorización de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, las Ordenes de Trabajo serán enviadas a través de medio magnético con el cargo correspondiente, debiendo asignar las cargas de los suministros a cada lectrista.
- c) **EL CONTRATISTA**, accederá a la información de la orden de trabajo determinada por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, la misma que será atendida en número y calidad por los lectristas de acuerdo con el cuadro de rendimiento, en concordancia a los rendimientos contratados. Los lectristas asignados para atender la orden, serán los acreditados ante la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- d) La lectura de medidores se realizará utilizando dispositivos móviles. Solo en casos excepcionales en las que no se pueda realizar la lectura con los respectivos dispositivos móviles, por tratarse de zonas peligrosas de alto riesgo y/o zonas sin cobertura de servicio de comunicaciones debidamente acreditada y/o inconvenientes con el sistema informático, **EL CONTRATISTA**, podrá ejecutar la actividad previa autorización de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, utilizando los formatos manuales (Padrón de lectura), cuyos modelos serán proporcionados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y costeados por el **CONTRATISTA dentro de la actividad principal**, cumpliendo con realizar el ingreso de las lecturas (responsabilidad del **CONTRATISTA**) en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, en el mismo día de realizada la toma de lecturas.
- e) Todas las tomas efectuadas, deben encontrarse registradas a diario en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, debiendo además considerar lo siguiente:
- Las lecturas tomadas con dispositivos móviles deben ser registradas In Situ y Online, conforme se va verificando cada medidor/usuario asignado.
  - Las lecturas que se realicen a través de formato (padrón de lectura), deben ser registradas por **EL CONTRATISTA**, una vez culminado el trabajo de campo, de manera diaria en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, para posteriormente ser remitido los padrones en físico donde en cada hoja deberá contener los nombres de los responsables encargados de realizar la toma de lectura en campo (personal operativo) así como las fechas diarias en la que se toma la lectura a la conexión.
  - Las lecturas deberán ser tomadas de acuerdo con el cronograma y fechas establecidas en las actividades comerciales de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** por sectores que correspondan, es decir cerrar los sectores para que se continúe con el proceso de críticas de lecturas.
- f) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** elaborará mensualmente un Cronograma de Actividades Comerciales para lecturas, donde se detalla los días en que se efectuarán las lecturas respectivas conforme a las rutas e itinerarios establecidos, precisará las fechas de la entrega de la carga de trabajo por parte de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, fecha de lectura; además de la fecha y hora máxima de su devolución por parte de **EL CONTRATISTA**. Las rutas de lectura se trabajan mediante Itinerarios de Lectura, que están conformados por una cantidad variable de conexiones con medidor ubicados en lugares o propiedades geográficamente próximas o sectores de abastecimiento de agua potable que pueden corresponder a una, varias o partes del distrito ubicado dentro de la jurisdicción de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

**EPS EMAPA CAÑETE S.A.** no reconocerá ningún pago adicional al Contratista, las actividades son a precios unitarios y las cargas de trabajo se coordinarán para evitar "picos altos, o picos bajos" que afecten al Contratista.

**EPS EMAPA CAÑETE S.A.** no reconocerá ningún pago adicional al Contratista por tiempos denominados "improductivos", el Contratista tiene a su cargo al personal y está bajo su responsabilidad capacitarlo para que pueda asignarle otras actividades afines, respetando las normas laborales y los procedimientos de trabajo establecidos en los Términos de Referencia

- g) La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** tiene definido zonas peligrosas o de alto riesgo, producto de la experiencia y conocimiento de su ámbito jurisdiccional, cuya denominación será "Zonas Peligrosas". y éstas serán proporcionadas al inicio de servicio al contratista y/o actualizadas oportunamente de acuerdo a las incidencias reportadas durante la ejecución contractual.

- h) La lectura de medidores se realizará utilizando dispositivos móviles y/o padrón con las rutas de lecturas definidas por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- i) Es importante aclarar que, para la toma de estado con dispositivos móviles, además de ejecutar la lectura, se deberá realizar la evidencia de la acción con una toma fotográfica del medidor (donde se evidencie como mínimo el medidor, la lectura y serie del medidor) la que deberá ser asociada al código de suministro a través del aplicativo móvil provisto para tal fin, con la información de la lectura en línea.
- j) En caso de no poder obtener la lectura o presentarse algún tipo de información adicional sobre el predio o conexión, se deberá notificar inmediatamente después de corroborarse el impedimento al usuario mediante un Formato de "Notificación por Impedimento" (**las mismas que deberán ser costeadas por el CONTRATISTA dentro de la actividad principal**) y deberá informarse la observación de dicha imposibilidad de acuerdo a las codificaciones descritas en la "Tabla de Observaciones de Lecturas" establecidas por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y el panel fotográfico respectivo. Cabe indicar que las notificaciones emitidas a los clientes y las fotografías registradas (debe visualizar el medidor, serie del medidor, la lectura y el frontis del predio con su numeración, bien nítidas), producto de las observaciones de lectura encontradas, estas deberán ser digitalizadas y guardadas en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Se podrá registrar hasta 03 fotografías por cada orden de trabajo en cada periodo; asimismo, el contratista deberá entregar a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** el formato en físico de cada usuario notificado en un plazo no mayor a 48 horas. De no cumplir con los procedimientos y/o entrega de la información a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, dicha actividad y/o lectura no será cuantificada en la valorización, las cuales estarán sujetas a penalidades.
- k) Es potestad de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** disponer la ejecución de lecturas de control adicionales para la supervisión de forma individual o de forma conjunta con la **CONTRATISTA**, **EL CONTRATISTA** deberá realizar el mismo tratamiento de la actividad Toma de Estado. Estas se realizarían en zonas elegidas por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, las cuales estarán sujetas a penalidades de encontrarse incongruencia con la información registrada.
- l) La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** proporcionará los planos digitales y/o físico a **EL CONTRATISTA** dentro del plazo del cronograma establecido para el inicio de la toma de lecturas. En los casos de recepción de nuevas zonas de lectura, **EMAPA CAÑETE S.A.** deberá de proporcionar los planos de ubicación de las habilitaciones recepcionadas, permitiendo la ubicación y el desplazamiento de los lecturistas, en las rutas e itinerarios asignados. Los mismos que serán entregados dentro del plazo del cronograma establecido para el inicio de la toma de lecturas; en caso no se cuente con rutas de lectura o planos, la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** dispondrá en el cronograma de actividades comerciales el registro de las lecturas en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático por sector comercial completo.
- m) La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** facilitará toda la información referente a las rutas e itinerarios de lectura existentes, **EL CONTRATISTA** en caso lo estime necesario y para obtener adecuada eficiencia en la actividad encargada, podrá proponer metodologías alternativas, las que en forma previa a su implementación deberán ser aprobadas por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y ejecutadas en el siguiente ciclo de facturación.
- n) **EL CONTRATISTA**, reportará las rutas e itinerarios propuestos de acuerdo a la estructura de datos, y la organización de la administración de las rutas definida por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** de tal manera que en las siguientes emisiones la información que se remita conserve el orden establecido.
- o) Con la finalidad de realizar el control de calidad de la información de las lecturas **EL CONTRATISTA**, efectuará la supervisión del trabajo de campo para los ciclos de facturación, esta información deberá ser remitida a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** en paralelo al registro de la información de lecturas del ciclo. Cabe indicar que la supervisión deberá representar una "muestra aleatoria del ciclo de lecturas que contemple al total de tomadores de estado que realizarán la actividad del ciclo", La carga de cada imagen digitalizada debe estar anexada al suministro que le corresponda. El mismo supervisor puede realizar la muestra en campo y en gabinete, utilizando software y/o padrón de supervisión acreditando con fotos y/o actas de conformidad que brinde la **EPS**.
- p) **EL CONTRATISTA** coordinará con la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la validación de parámetros adicionales que se establezcan para la extracción de la muestra o la modificación de los procedimientos, los cuales tienen por objetivo mejorar el control de calidad de las lecturas realizadas por los tomadores de estado.
- q) **EL CONTRATISTA** establecerá su procedimiento de supervisión a fin de garantizar la calidad del servicio, esta supervisión estará a cargo del Supervisor de la actividad, el cual está considerado en la estructura de costos de los términos de referencia administrativas. La implementación de este procedimiento podrá ser equivalente a cualquiera de los procedimientos establecidos para determinar los INDICADORES DE CALIDAD de cada actividad.
- r) A efecto de garantizar un efectivo control de calidad de la toma de lecturas, dentro del procedimiento establecido y para cada periodo, la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** entregará ordenes de trabajo para lectura de control (crítica de lecturas) con la finalidad de descartar errores en la toma de lecturas relacionados a los

códigos de observación asignados por **EL CONTRATISTA**, las mismas que deberán ser costeadas por el contratista dentro de la actividad principal; de no cumplir con la ejecución de la actividad (crítica de lecturas) y entrega de la información a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, dicha actividad de toma de lectura inicial no será cuantificada en la valorización, las cuales estarán sujetas a penalidades.

- s) Las lecturas de control son relecturas que genera la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** para descartar errores de lectura de parte del CONTRATISTA, por tal razón no deberá generar costo alguno (+/- 10 % del total de toma de lectura).
- t) Para los Clientes que registren exceso de consumo el CONTRATISTA remitirá un aviso de **ALTO CONSUMO** proporcionado por la EPS EMAPA CAÑETE S.A. que será entregado de conocimiento a los usuarios de acuerdo al cronograma para descartar errores de lectura (**véase en el anexo "E"**), el costo será asumido por el contratista (+/- 1% del total de aviso de alto consumo).

#### A.2.2 PROCEDIMIENTO DE ATÍPICOS

- a) La generación de los casos atípicos lo realizará la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, mediante sistema informático y/o padrón, precisando la lectura del mes anterior, la lectura actual remitida en la toma de lectura del mes (donde se evidencie el consumo atípico) y su promedio para el cálculo respectivo.
- b) **EL CONTRATISTA** confirmará diariamente por un medio de comunicación provisto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, las Órdenes de Trabajo del procedimiento de atípicos; en caso de contingencia del sistema y previa autorización de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, las Ordenes de Trabajo serán enviadas a través de medio magnético con el cargo correspondiente, debiendo asignar las cargas de los suministros a cada personal.
- c) El procedimiento de atípicos se registrará en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, en la fecha indicada para cada actividad y con las respectivas evidencias que se requieran.
- d) A efecto de garantizar un efectivo control de calidad de las facturaciones basadas en diferencias de lecturas, dentro del procedimiento establecido y para cada periodo, la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** entregará posterior a la culminación de toma de lecturas por cada sector y ciclo de facturación las ordenes de trabajo para lecturas de control con la finalidad de descartar que la lectura atípica sea producto de un error en la toma de lecturas; en caso no exista error en la toma de lecturas se procederá de la siguiente forma:
  - ✓ El CONTRATISTA deberá recepcionar el Reporte de Consumos Atípicos de acuerdo con los sectores reportados por ellos mismos, los que serán ingresados y procesados por el sistema comercial, los mismos que serán costeados por el contratista en la actividad Procedimiento de Consumo Atípico. (+/- 2 % del total de toma de lectura)
  - ✓ Mediante la crítica de lecturas e identificando a los usuarios con Consumos Atípicos a los que se les aplicara de manera obligatoria lo dispuesto en el Art. 92° del TUO del Reglamento de Calidad de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias. Los mismos que serán acreditados mediante medios probatorios, sin enmendaduras y/o alteraciones para ser procesados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, y los cuales serán verificados por el SUPERVISOR designado y/o contratado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** (**véase en el anexo "C"**)
  - ✓ En caso el SUPERVISOR designado y/o contratado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** detecte errores en el procedimiento dispuesto en el Art° 92° del TUO del Reglamento de Calidad de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias, o inconsistencias, se procederá a aplicar las penalidades correspondientes.
  - ✓ De no cumplir con la ejecución de la actividad (Procedimiento de Consumo Atípico) y entrega de la información a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, dicha actividad no será cuantificada en la valorización, las cuales estarán sujetas a aplicación de penalidades.
- e) El procedimiento de atípicos deberá realizarse en cumplimiento con los procedimientos indicados en el Art. 92° del TUO del Reglamento de Calidad de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias. (**véase en el anexo "C"**).
- f) **EL CONTRATISTA** remitirá los formatos de inspección (Interna y Externa) tanto en físico como en digital, a su vez remitirá un informe detallado precisando la cantidad de atípicos realizados, fugas encontradas, usuarios no ubicados al momento de realizar la inspección interna adjuntando toda la evidencia fotográfica como mínimo 3 fotos por cada visita, donde deberá detallar la fecha, hora y ubicación) de las mismas.
- g) **EL CONTRATISTA** deberá reportar las incidencias tales como: FUGAS EN CAJA Y/O MATRIZ; ATORO DE DESAGUE CAJA Y/O MATRIZ, que se encontrara al momento de ejecutar la actividad por algún medio de comunicación de interacción a fin de dar pronta atención



### B.2.1 DISTRIBUCION DE RECIBOS

Bajo esta modalidad **EL CONTRATISTA** distribuirá el total de los recibos de cobranza, dentro del plazo establecido en el cronograma de actividades comerciales que serán entregados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** que serán brindados, a penas culmine el proceso de facturación.

La metodología de trabajo es la siguiente:

- a) **EL CONTRATISTA** recoge en el lugar y horario que establezca la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** los recibos impresos correspondientes en lotes, debiendo firmar el cargo de recepción.
- b) **EL CONTRATISTA** en su centro de operaciones clasifica, organiza la documentación y distribuye la carga de trabajo entre sus operarios, dentro de las veinticuatro (24) horas de haberla recibido.
- c) La distribución de recibos comprende el desglose, compaginación de acuerdo con la ruta de distribución catastral (sectorización) y la distribución, todo bajo responsabilidad del **CONTRATISTA**.
- d) **EL CONTRATISTA**, deberá anexar los volantes, publicidad en los recibos de pensiones, cada vez que la EPS EMAPA CAÑETE S.A., lo indique.
- e) El distribuidor ubica el domicilio del cliente o el domicilio legal designado por el cliente, dejará el recibo debajo de la puerta principal del predio y/o lugar adecuado y seguro que permita su fácil detección por el cliente; asegurándose siempre que la dirección sea la correcta.
- f) Los recibos tienen un orden secuencial y lógico, de manera que cada suministro tiene asignado un código de ruta, El Contratista y la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** pueden coordinar previamente para mejorar las secuencias para el periodo siguiente.
- g) Los recibos que no pudieran ser distribuidos por la falta de ubicación del predio u otras circunstancias, deben ser devueltos a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, previa supervisión y confirmación de campo por parte del **EL CONTRATISTA**, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de detectado el hecho, para su análisis y solución, caso contrario, no corresponderá su valorización.
- h) Para la distribución de recibos en predios de uso múltiple, quintas, solares y/o condominios, el distribuidor debe ingresar al mismo y entregar el recibo de acuerdo con lo establecido en el numeral e).
- i) La actividad incluye la supervisión del trabajo, adjuntando los informes estadísticos de los resultados de la distribución dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su ejecución, manteniendo permanente coordinación con el personal designado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- j) **EL CONTRATISTA** deberá reportar las incidencias tales como: FUGAS EN CAJA Y/O MATRIZ; ATORO DE DESAGUE CAJA Y/O MATRIZ, que se encontrara al momento de ejecutar la actividad por algún medio de comunicación de interacción a fin de dar pronta atención.

### C.2.1 ACCIONES DE COBRANZA

- a) **EL CONTRATISTA** accederá a la información del padrón de generado y/o enviada por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, la misma posteriormente el **CONTRATISTA** generará la orden de trabajo que será atendida en número y calidad por los operadores necesarios, en concordancia a los rendimientos contratados. Los operadores asignados para atender la orden serán los acreditados ante la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- b) **EL CONTRATISTA** presentará para cada acción de cierre del servicio, un procedimiento técnico constructivo detallando la operación del cierre y reapertura del mismo, garantizando que el servicio se mantenga cerrado hasta la regularización de los adeudos o del estado de la conexión, cautelando el estado físico de la conexión y sus elementos (redes, caja de registro, medidor, marco y tapa de caja, llaves). Dicha propuesta será evaluada técnicamente y aprobada durante la ejecución del contrato de encontrarse conveniente.
- c) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** evaluará los procedimientos y dispositivos sea cono arenado, grillete de acero o intrusivo de expansión propuestos, aprobándolos de estar conforme; una vez fijados los procedimientos y dispositivos a emplear, **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con su aplicación en todos los casos, salvo casos excepcionales que requieren otro tipo de tratamiento debidamente aprobado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- d) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** entregará en todos los casos la información del trabajo a realizar como Órdenes de Trabajo, las mismas que serán entregadas por Ciclos de cada cartera de Clientes. El **CONTRATISTA** deberá adecuar su capacidad operativa a las necesidades de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y en cumplimiento del Cronograma de Acciones Persuasivas

- e) Es responsabilidad de **EL CONTRATISTA** asegurar que el servicio de agua potable del usuario se mantenga cerrado hasta que regularice la deuda con la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** realizando la revisión periódicamente ejecutando como carga de trabajo.
- f) **EL CONTRATISTA** al momento de ejecutar la acción de reposición deberá dejar la conexión domiciliaria sin fuga.
- g) Teniendo en cuenta que existen zonas de riesgo (éstas serán proporcionadas al inicio de servicio al contratista y/o actualizadas oportunamente de acuerdo a las incidencias reportadas durante la ejecución contractual) para la integridad de los operarios en el cumplimiento de sus actividades, **EL CONTRATISTA** deberá implementar estrategias que permitan realizar las operaciones, cautelando la integridad física de sus trabajadores y la eficiencia en la ejecución de la actividad, pudiendo proponer horarios de corte con apoyo policial y de ser el caso, apoyo fiscal; debiendo ejecutar las gestiones con las autoridades correspondientes (Policía Nacional, Ministerio Público, Fiscalía y otras).
- h) Si el usuario se ha reaperturado el servicio de agua potable sin autorización de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, y se determinó de manera objetiva y congruente con el procedimiento establecido, que la acción realizada por **EL CONTRATISTA** ha sido mal ejecutada y/o causada por terceros, corresponde a éste ejecutar nuevamente el cierre del servicio a su cuenta y costo, y a notificarlo, precisando que se le ha cerrado el servicio por auto reapertura. Una copia de la notificación entregada al usuario deberá ser proporcionada a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, adjuntando evidencia gráfica (fotos y/o videos) de la auto reapertura, asociando la información al código de suministro del usuario infractor, en concordancia con el literal e) de la presente Metodología de Trabajo.
- i) Para los casos de usuarios con conexión cerrada que se encuentran auto- reaperturados, donde el cierre ha sido realizado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** u otra Contratista, el nuevo cierre que pueda realizarse por parte de **EL CONTRATISTA** deberá ser acompañada de la notificación correspondiente donde se indique que el servicio ha sido autoreaperturado por el usuario. Para, este tipo de casos se reconocerá el nuevo cierre del servicio realizado por **EL CONTRATISTA**. Copia de la notificación entregada al usuario deberá ser proporcionada a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, adjuntando evidencia gráfica (fotos) de la autoreaperturado, asociando la información al código de suministro del usuario infractor.
- j) La concepción de esta actividad está referida a que **EL CONTRATISTA** tenga bajo su responsabilidad los frentes de trabajo de esta Actividad, relacionados entre sí, que permita establecer las funciones y responsabilidades y evaluación de resultados de cada uno de ellos, por lo que **EL CONTRATISTA** deberá designar un supervisor exclusivo para esta actividad acordó a lo requerido en el personal clave y un responsable por cada frente de trabajo que realizará las coordinaciones en campo y gabinete, **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** por su parte implementará una organización que asegure una contraparte efectiva.
- k) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** entregará la carga de trabajo en forma diaria, a través de sus sistemas y/o correo electrónico o de la forma que disponga, **EL CONTRATISTA** registrará la información en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** De existir algún impedimento para el registro de la información, ésta será entregada de acuerdo con los siguientes horarios:

Acción	Entrega	Devolución	Condición
	EPS EMAPA CAÑETE S.A.	CONTRATISTA	
Cierres	07:30	16:30	mismo día
	16:00 a 18:00	13:30	día siguiente útil
Reaperturas	08:00	16:30	mismo día
	13:30	17:30	mismo día
	16:00 a 18:00	13:30	día siguiente útil

**EPS EMAPA CAÑETE S.A.** comunicará oportunamente la variación de los horarios de entrega y devolución de la carga de trabajo a **EL CONTRATISTA**.

La carga de cierres se generará el día anterior a su ejecución, o al día siguiente hasta las 7:30 am, con la finalidad que el contratista tenga tiempo de atenderlas y reportarlas el mismo día.

El aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, llevará el control de las acciones ejecutadas de cierres o reaperturas, desarrolladas durante el día.

Las funcionalidades del sistema de información, características de los equipos de cómputo y dispositivos móviles están definidas en el Anexo "A".

### **C.2.1 CIERRE SIMPLE Y REAPERTURA DEL SERVICIO DE AGUA.**

- a) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** notifica al Cliente la fecha de inicio de la acción de cierre del servicio de agua en el Recibo de Facturación que se emite mensualmente, la misma que es distribuida por el **CONTRATISTA**.
- b) **EL CONTRATISTA** deberá efectuar el cierre del servicio dentro de las horas establecidas de recepción de la orden de trabajo, verificando que el número de medidor de la conexión corresponda al registrado en la Orden de Trabajo, en conexiones sin medidor verificar la dirección correcta; de acuerdo con el procedimiento de cierre establecido y colocando el dispositivo metálico con una llave especial (ver especificaciones técnicas no limitativas adjuntas). **EL CONTRATISTA** deberá registrar la acción de cierre en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Así mismo, dejara la notificación de la acción ejecutada.
- c) En caso se requiera el reemplazo de válvulas en conexiones de 15mm a 25mm, se utilizarán las válvulas de paso pvc.
- d) **EL CONTRATISTA** deberá alcanzar las tomas fotográficas del predio y la acción ejecutada en la caja porta medidor, con el dispositivo de seguridad aprobado, registrando en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la fecha y hora de las acciones ejecutadas.
- e) En los casos de ser imposible ejecutar el cierre, **EL CONTRATISTA** deberá registrar la causa o motivo, con la evidencia fotográfica que lo sustente, de acuerdo con lo descrito en la tabla de observaciones de campo.
- f) **EL CONTRATISTA**, deberá de remitir la ficha del corte y reapertura realizada, el cual debe de indicar: Nombre de usuario, suministro, código catastral, tipo de corte y/o tipo de reapertura, según sea el caso, fotografías de evidencia, el mismo que será remitida a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** dentro de las 24 horas de haber realizado la acción.
- g) **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con los procedimientos y dispositivos diferenciados por conexiones donde sea imposible ejecutar la acción de cierre, para:
  - ✓ Cierre y reapertura de conexión domiciliaria de agua con medidor de consumo.
  - ✓ Cierre y reapertura de conexión domiciliaria de agua sin medidor de consumo.

Todas las acciones y evidencias fotográficas serán registradas a través del aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, asociando la información al código de suministro del usuario infractor.

## **3. REQUERIMIENTO Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD**

### **A 3.1. TOMA DE LECTURA**

- a) **EL CONTRATISTA**, accederá a la información de la orden de trabajo determinada por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, la misma que será atendida en número y calidad por los letrados de acuerdo con el cuadro de rendimiento, en concordancia a los rendimientos contratados. Los letrados asignados para atender la orden, serán los acreditados ante la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

**EL CONTRATISTA** debe cumplir con ejecutar la lectura del medidor mediante la toma de estado automatizada, registrando la información obtenida en dispositivos móviles y transmisión en tiempo real en el sistema informático definido por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, para tal efecto **EL CONTRATISTA** utilizará los dispositivos móviles definidos en el Anexo "A", incluyendo el Software definido en el punto 6 que será brindado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** antes del inicio de la actividad.

De darse una contingencia con el Sistema Informático de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** (que no esté disponible), el APLICATIVO informático provisto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, podrá ejecutar la actividad, previa autorización de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, utilizando los formatos manuales, cuyos modelos serán proporcionados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y costeadas por el **CONTRATISTA**, cumpliendo con realizar



la actualización de los datos (responsabilidad del CONTRATISTA) en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, el mismo día de realizada la actividad por EL CONTRATISTA.

- b) La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** podrá realizar un cambio de plataforma tecnológica (transferencia de la información, sistemas de información, equipamiento) que requieran una nueva implementación, se comunicará para su implementación por **EL CONTRATISTA** en un plazo de 30 días, contados a partir del día siguiente de su comunicación por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- c) **EL CONTRATISTA** debe cumplir con ejecutar e informar en el Aplicativo informático y/o padrón otorgado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, la totalidad de la carga de trabajo mensual, así como la información de la supervisión, de acuerdo al Cronograma de Procesos Comerciales para Lecturas remitido por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, el cumplimiento de la carga de trabajo incluirá la validación, transmisión y registro de las lecturas en el Aplicativo y la supervisión realizada de acuerdo a los formatos y/o estructuras definidas por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- d) **EL CONTRATISTA**, deberá documentar fotográficamente la Toma de Estado, para todas las lecturas realizadas y observaciones de lecturas definidas por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Los archivos fotográficos digitales derivados de esta actividad deberán ser cargados simultáneamente a las lecturas, por **EL CONTRATISTA** en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** brinde. (se precisa, solo una foto por lectura cuando es normal (evidenciando la lectura y número de medidor visible en ambos casos); y si tiene observación 2 tomas fotográficas como mínimo, del predio y el medidor o anomalía). Salvo excepciones aprobadas previamente por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, en las cuales **EL CONTRATISTA** dará el alcance de las fotografías en medio digital por suministro y localidad (Correo electrónico, USB, CD) por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- e) Finalizado el proceso de toma de estados, antes del fin de mes (de acuerdo con el cronograma) **EL CONTRATISTA** deberá entregar un informe consolidado del periodo indicando ciclos, anomalías reportadas, con cuadros estadísticos y comparativos; un análisis mensual sobre el incremento y/o disminución de las cantidades de anomalías registradas en comparación con meses anteriores. Adjuntando al reporte en físico y en archivo digital los listados detallados de las lecturas por ciclos, rutas por lecturitas, panel fotográfico y otros listados que se definirán en el inicio del servicio aprobado por ambas partes.

### B.3.1. DISTRIBUCION DE RECIBOS

- a) **EL CONTRATISTA** generará la orden de trabajo que será atendida en número y calidad por los Operarios necesarios, en concordancia a los rendimientos contratados. Los operarios asignados por el **CONTRATISTA** para atender la orden serán los acreditados ante la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- b) **EL CONTRATISTA** implementará coordinadamente con la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** las rutas e itinerarios de distribución de recibos en forma similar a los establecidos para la toma de estado, con los que será posible mejorar la eficiencia del servicio, los que deberá implementar al inicio del servicio. La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** facilitará el cronograma de procesos comerciales para Distribución de recibos.
- c) **EL CONTRATISTA** registrará los códigos necesarios que se utilizarán para informar las observaciones de campo que difieran con los datos inscritos en los recibos, los formatos de entrega con cargo y de supervisión de la actividad, según diseño que establecerá la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- d) Las rutas e itinerarios de la distribución de recibos estarán conformados por una cantidad variable de predios y/o unidades de uso ubicados en lugares o propiedades geográficamente próximas, y conforme a los rendimientos establecidos.
- e) La carga mensual de distribución de recibos está dividida en lotes de distribución asociados a los ciclos comerciales o de facturación, los que deben trabajarse normalmente en lotes por día.
- f) Basándose en los vencimientos escalonados de los recibos, **EL CONTRATISTA** priorizará el reparto de estos. La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** seguirá este mismo criterio para la supervisión y control. Cada lote de Recibos de Cobranza tiene definida su fecha de distribución, las cuales **EL CONTRATISTA** deberá cumplirlos de acuerdo al Cronograma de Procesos Comerciales para Distribución de recibos. Asimismo, la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** realizará las depuraciones o retención de recibos de cobranza.
- g) El distribuidor debe efectuar su labor con prudencia y buen trato, debidamente uniformado e identificado con fotocheck, a fin de mantener y conservar la buena imagen de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** ante sus clientes.
- h) El distribuidor no debe abandonar su labor en el campo hasta no haber concluido su carga de trabajo. Cualquier imprevisto deberá ser informado de inmediato al supervisor y a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**



- i) En los casos que el distribuidor fuera objeto de siniestro de los recibos a distribuir, debe efectuar la denuncia policial correspondiente, dando aviso inmediato a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** de las rutas, itinerarios o sectores afectados, con la finalidad de ser reemplazados y distribuidos inmediatamente.
- j) La no entrega del recibo afecta económicamente a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Asimismo, en los casos que el cliente presente un reclamo, denuncia o queja se seguirá con el procedimiento que corresponda según lo establecido en la cláusula décima cuarta: PENALIDADES del contrato.

Prevía verificación de la supervisión sobre el hecho referente a la no entrega de recibos a un determinado usuario, esto se realizará mediante una encuesta a los domicilios colindantes y/o a toda la manzana del sector al que pertenece y se encuentre en la Base de Datos entregada por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

- k) En estos casos la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** podrá solicitar la futura entrega con cargo en formato aprobado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, el mismo que será devuelto debidamente firmado por el cliente o con la descripción del predio en caso de ausencia del cliente, por un periodo aproximado de tres (3) meses, sin costo adicional y sin perjuicio de aplicar la penalidad que corresponda.
- l) En algunos casos especiales se solicitará la entrega con cargo en formato aprobado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, el mismo que será devuelto debidamente firmado por el cliente, debiéndose entender que la entrega con cargo se considerará como valor agregado sin costo adicional.
- m) La distribución deberá ser sustentada mediante la entrega aleatoria con constancia de entrega por lotes de distribución asociados a los ciclos comerciales o de facturación, con un tamaño de muestra a supervisar, que debe registrar un nivel de confianza del 95%, para lo cual **EL CONTRATISTA** deberá entregar imágenes digitalizadas de dichas constancias de entrega, las cuales deberán ser remitidas en físico y digital dentro de las 48 horas siguientes, de la entrega de información por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, para lo cual la carga de cada imagen digitalizada debe estar anexada al suministro que le corresponda.

Es el mismo supervisor (01 para la actividad de Distribución de Recibos al Cliente) que puede realizar la muestra en campo y en gabinete.

- n) En los recibos que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** requiera se anexen documentos como volantes, folletos de información y/o avisos de restricciones de servicio, estos deben distribuirse debidamente encartados y/o engrapados según sea el caso, cuyos costos deberán estar consideradas en los gastos generales de **EL CONTRATISTA**.

- o) **EL CONTRATISTA**, deberá proveer a su personal, como mínimo lo siguiente:

- ✓ Tablero
- ✓ Planos y/o croquis
- ✓ Maletín para transportar los recibos
- ✓ Lapiceros
- ✓ Cargadores portátiles

- p) Con la finalidad de asegurar la integridad del personal y mantener la imagen institucional **EL CONTRATISTA** debe entregar obligatoriamente a todo su personal (Profesionales y no profesionales) e independientemente del vínculo laboral en el que se encuentra, un uniforme (vestimenta), con el logotipo de la firma Contratista, una tarjeta de identificación plastificada con su fotografía (Fotocheck) e implementos de protección; cuyo uso es obligatorio.

- ✓ Gorro con tapasol
- ✓ Polo
- ✓ Chaleco
- ✓ Fotocheck

Toda identificación que use **EL CONTRATISTA** (en fotochecks, vehículos, equipos, elementos de señalización) está impedida de usar el logotipo de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, exhibirá obligatoriamente el nombre de **EL CONTRATISTA** con la frase "trabajando para la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**".

#### 4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA DE TOMA DE ESTADO

##### A.4.1 TOMA DE LECTURAS

- a) **EL CONTRATISTA** deberá dar estricto cumplimiento con lo establecido en el punto 2. "Metodología de Trabajo con dispositivo móvil" y/o padrón.
- b) **EL CONTRATISTA** confirmará diariamente por un medio de comunicación provisto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, las Órdenes de Trabajo de Toma de lecturas
- c) Leer los itinerarios que se generen dentro del área geográfica adjudicada, sea por crecimiento vegetativo de la población y/o reestructuración de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

- d) Cumplir con la lectura de la totalidad de medidores asignados en las ordenes de trabajo, actividad que debe realizar de acuerdo con el Cronograma de Actividades Comerciales para Lecturas establecido, tomando el estado del medidor con el número exacto indicado en el registrador del medidor en metro cubico (M3), la observación de lectura y/o campo, así mismo en la hora indicada según el itinerario establecido.
- e) Efectuar las lecturas de los medidores utilizando equipo propio (dispositivos móviles y/o padrón de lecturas) y técnica eficiente para evitar que se ocasionen daños a los elementos y accesorios de la conexión domiciliaria y conservar la buena imagen de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** ante sus usuarios.
- f) Contar con el personal mínimo en número y calidad en relación de acuerdo al cuadro de rendimiento, en concordancia a los rendimientos contratados, para realizar la labor de lecturas, efectuar rotaciones del personal de modo que un letrista en el cuarto mes no lea el siguiente mes en forma reiterativa la misma ruta y/o itinerario de lectura, así mismo proporcionar a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la relación del personal de campo que efectúa la actividad y sus fotografías digitalizadas, las cuales deberán actualizarse cada tres meses, e informar de manera inmediata cualquier variación generada por **EL CONTRATISTA**.
- g) **EL CONTRATISTA** debe superar las observaciones e impedimentos temporales de lectura en la caja de registro y/o conexión domiciliaria para recuperar la mayor cantidad de lecturas válidas, incluyendo los casos en que el medidor se encuentre al interior del predio. En el caso de determinadas incidencias, **EL CONTRATISTA** deberá ejecutar las actividades necesarias para que dichas observaciones no se presenten en la próxima emisión, pudiendo registrar hasta 02 observaciones consecutivas por suministro, tales como:
- ✓ Para la observación 14 Medidor con impedimento, 13 Medidor enterrado y 11 Medidor Inaccesible (imposibilidad de lectura), deberá entregar el Aviso de Impedimento y/o obstáculo de Lectura al cliente y el cargo a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, las mismas que deberán ser costeadas por el contratista, indicando la nueva fecha de lectura (al día siguiente como máximo hasta las 10:00 horas) para la superación de la observación. El modelo será proporcionado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** posterior a la aprobación del plan de trabajo y deberá ser registrado mediante una fotografía al momento de detectarse la observación. La observación 14 Medidor con impedimento, 13 Medidor enterrado y 11 Medidor inaccesible, la **CONTRATISTA** deberá efectuar como mínima 02 toma fotográfica bien nítida donde se pueda apreciar la imposibilidad encontrada por cada visita realizada. **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con la segunda visita en la fecha y hora establecida en la notificación de impedimento en caso este persista se deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento de la Calidad de Prestación de los Servicios en coordinación con la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
  - ✓ Para las observaciones **Número de medidor diferente** (Adjuntar la fotografía del medidor encontrado en campo, con fecha y hora), **Dirección No ubicada**. **EL CONTRATISTA** deberá proporcionar la información catastral que permita tomar las medidas correctivas por el personal de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y ser levantadas en una etapa de crítica de lectura por el **CONTRATISTA**
  - ✓ Para las observaciones: 02 Medidor averiado, 06 Medidor Invertido, 12 vidrio quebrado, 23 paralizado y 07 Medidor Opaco, **EL CONTRATISTA**, deberá entregar el Aviso de Observación de Lectura al cliente y el cargo a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, asimismo, registrar la toma fotográfica de mismo en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático provisto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, así como la fotografía nítida en la cual se pueda evidenciar el número y estado del medidor. El modelo de AVISO DE OBSERVACIÓN será provisto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** posterior a la aprobación del plan de trabajo y serán costeadas por el **CONTRATISTA**.
  - ✓ Para la observación Caja de medidor sellada, se deberá efectuar las tomas fotográficas nítida en las cuales se pueda evidenciar la dirección del predio y estado de la caja.
  - ✓ Para la observación 04 medidor desaparecido, se deberá adjuntar la toma fotográfica, para verificar la inexistencia del medidor y deberá entregar el Aviso de Observación de Lectura al cliente y el cargo a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, asimismo, registrar la toma fotográfica del mismo en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático provisto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- NOTA:** Se considera Imposibilidad de Lectura, cuando existen razones circunstanciales que no dependen de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** ni de **EL CONTRATISTA** (como presencia de desmonte, agentes de riesgo de la integridad física, objetos pesados, materiales de construcción cercos provisionales).
- h) **EL CONTRATISTA**, según cronograma de ejecución de lecturas de cada ciclo, deberá confirmar en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** disponga, las ordenes de trabajo debiendo estas ser asignadas a los letristas de acuerdo a los rendimientos contratados, posterior a esta acción serán cargadas a los dispositivos móviles de cada letrista, indicando los suministros que serán reportadas sus lecturas a través de equipos dispositivos móviles o padrón de lecturas, a través del sistema de información indicado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

- i) La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** realizará la gestión de las lecturas reportadas por cada lectorista en cualquier momento del día, incluso antes de la remisión total de las lecturas del ciclo, con la finalidad de que desarrolle evaluaciones post procesos y actividades de supervisión sean ejecutadas por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** de forma individual o de forma conjunta con la **CONTRATISTA**.

#### B.4.1 DISTRIBUCION DE RECIBOS

- a) **EL CONTRATISTA** deberá dar estricto cumplimiento con lo establecido en el punto 2. "Metodología de Trabajo.
- b) **EL CONTRATISTA** confirmará diariamente por un medio de comunicación provisto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, el porcentaje de recibos entregados.
- c) **EL CONTRATISTA** respetar los días indicados para el desarrollo de esta actividad indicados en el **CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES**.
- d) **EL CONTRATISTA** deberá de realizar la entrega de los recibos al 100% en el lugar establecido por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- e) **EL CONTRATISTA** deberá de informar a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** si algún suministro realiza cambio de categoría, mediante la **FICHA DE DINAMICA CATASTRAL**
- f) Leer los itinerarios que se generen dentro del área geográfica adjudicada, sea por crecimiento vegetativo de la población y/o reestructuración de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

#### C.4.1 ACCIONES DE COBRANZA

- a) Acceder a las Órdenes de Trabajo vía red de comunicaciones o medio electrónico para la ejecución de los cierres y reaperturas.
- b) **EL CONTRATISTA** está obligado a ejecutar las acciones persuasivas, ciñéndose a los procedimientos establecidos y conforme lo estipulado en la normatividad vigente, debiendo considerar las modificaciones que sufran durante la vigencia contractual.
- c) En caso de hallarse trabajos mal ejecutados imputados a **EL CONTRATISTA** en la ejecución del servicio contratado, debidamente comprobados, éstos serán subsanados por **EL CONTRATISTA** sin pago alguno por parte de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, independientemente de las penalidades que aplique la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- d) Productos de las actividades realizadas por **EL CONTRATISTA** y ejecute un cierre por error, ejecutados en conexiones de clientes al día con los pagos, deberán atenderse de forma inmediata, teniendo **EL CONTRATISTA** como plazo máximo de subsanar el error cometido dentro de las 02 horas de ser detectados, acreditando al Área usuaria mediante vía red, **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** aplicará la penalidad en función de criterios objetivos.

**La penalidad será ejecutada si dentro de las 2 horas no es atendido el corte por error; y así mismo si el corte por error es por causas no atribuibles al CONTRATISTA, no será motivo de penalidad alguna (como predio sin dirección, dirección errada, cruce de medidores).**

- e) **EL CONTRATISTA** reportará como máximo al día siguiente de su ejecución la información de cierres programados.
- f) Prestar todas las facilidades para que los Supervisores de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** realicen el control de la ejecución del servicio.
- g) **EL CONTRATISTA** ejecutará todas las Órdenes de Trabajo de acuerdo con el Cronograma de Acciones Persuasivas Coercitivas establecidas para cada una de ellas.
- h) **EL CONTRATISTA** presentará el equipo de trabajo definido para las acciones persuasivas, en el siguiente orden:

**Supervisor:** Encargado de que la información que recibe y entrega sea correcta y consistente, igualmente que los cierres de los servicios sean eficientes y efectivos, que los controles sean oportunos.

**Operarios:** Encargados de Cierre y reaperturas de los servicios de agua potable.



- i) **EL CONTRATISTA**, capacitará al inicio de operaciones contractuales y en forma permanente a su personal, con la finalidad de otorgar un buen servicio a nuestros usuarios. En este programa de capacitación participará el personal de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- j) **EL CONTRATISTA** acreditará la relación de su personal, definido por actividad. Además, este personal contará con la aprobación de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- k) El personal contratado usará obligatoriamente uniforme con el logotipo de **EL CONTRATISTA** y la frase "Trabajando para la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**", contando con su respectivo fotocheck que los identifique.
- l) **EL CONTRATISTA** ejecutará los trabajos dentro de los plazos señalados, caso contrario se aplicarán las penalidades establecidas.
- m) **EL CONTRATISTA** implementará un sistema de comunicación adecuado que garantice la recepción y envío de las Órdenes de Trabajo, así como para transmitir la información de las Acciones Ejecutadas y realizar las consultas específicas sobre las Acciones Ejecutadas; pudiendo variar la metodología de transferencia, proceso y análisis, a facultad de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y en mejora del proceso.
- n) En los aspectos relacionados a la gestión de personal, **EL CONTRATISTA** deberá dar cumplimiento a la normativa determinada por SUNAFIL.
- o) **EL CONTRATISTA** proporcionará a su personal operativo las herramientas necesarias, en cantidad y calidad, para garantizar la buena ejecución de los trabajos contratados, lo cual será constatado por la supervisión antes del inicio de los trabajos y periódicamente durante la ejecución de éstos:
- ✓ Uniforme (chaleco, gorro tapasol, polo, pantalón, fotocheck)
  - ✓ EPP básico (rodilleras, zapatos de seguridad, casco, guantes)
  - ✓ Tablero.
  - ✓ Equipo móvil, de acuerdo con las características solicitadas.
  - ✓ Batería portátil (capacidad de recarga que permita al lector cumplir con su jornada diaria) planos y/o croquis.
  - ✓ Fierro levanta tapas (desarmador plano de impacto, zeta).
  - ✓ Llaves de seguridad de tapas (llave para cerradura magnética).
  - ✓ Bolso para herramientas.
  - ✓ Lapiceros.
  - ✓ Líquido para la visibilidad del contómetro del medidor.
  - ✓ Llaves especiales y dispositivos de corte
- p) Con la finalidad de asegurar la integridad del personal y mantener la imagen institucional **EL CONTRATISTA** debe entregar obligatoriamente a todo su personal (Profesionales y no profesionales) e independientemente del vínculo laboral en el que se encuentra, un uniforme (vestimenta), con el logotipo del Contratista, una tarjeta de identificación plastificada con su fotografía (Fotocheck) e implementos de protección; cuyo uso es obligatorio.

Toda identificación que use **EL CONTRATISTA** (en fotocheck, vehículos, equipos, elementos de señalización) está impedida de usar el logotipo de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, exhibirá obligatoriamente el nombre de **EL CONTRATISTA** con la frase "trabajando para la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**".

## 5. PROCEDIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

### A.5.1. TOMA DE LECTURA

#### 5.1 GENERACIÓN Y REMISIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO POR EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Cada uno de los suministros que cuentan con medidor operativo deberá efectuárseles una lectura mensual.

Los suministros están organizados en ciclos y por sectores, y en concordancia con los procesos de mejora continua que implementa la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la cantidad de ciclos puede ser variada durante el plazo de ejecución del contrato.

**EPS EMAPA CAÑETE S.A.** elabora mensualmente el Cronograma de las Actividades Comerciales, las mismas que contemplan las Lecturas de Medidores de las conexiones domiciliarias y de acuerdo con las fechas establecidas para cada ciclo de facturación, genera las cargas de trabajo para la toma de estado, la misma que pone a disposición de **EL CONTRATISTA** por medio de un aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático que indicará la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** notificará al contratista a través del medio de comunicación que se establezca (correo electrónico), la generación de carga de acuerdo al cronograma, **EL CONTRATISTA**, según cronograma de ejecución de lecturas de cada ciclo, asignará a los letrados las ordenes de trabajo de

acuerdo a los rendimientos contratados, posterior a esta acción serán cargadas a los dispositivos móviles de cada lectorista, indicando los suministros que serán reportadas sus lecturas a través de equipos dispositivos móviles o padrón de lecturas, a través del sistema de información indicado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

## 5.2 CONFIRMACIÓN EN EL SISTEMA, Y/O RECEPCIÓN DISTRIBUCIÓN, EJECUCIÓN, PROCESAMIENTO Y DEVOLUCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO POR EL CONTRATISTA.

### A. TOMA DE ESTADO CON DISPOSITIVOS MÓVILES (detalla el dispositivo móvil)

- a) **EL CONTRATISTA** diariamente a través del aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático, accederá al padrón generado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, la misma que será atendida en número y calidad por los lectoristas necesarios, en concordancia a los rendimientos contratados. Los lectoristas asignados en el sistema informático para atender la orden, serán los acreditados ante la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- b) **EL CONTRATISTA** confirmará diariamente en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** disponga, las Órdenes de Trabajo de Toma de lecturas; en caso de contingencia del sistema, las OT serán registradas en un padrón impreso previa autorización de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, para que luego esa información sea ingresada en gabinete por el **CONTRATISTA**, siendo responsabilidad del **CONTRATISTA** salvaguardar la información mientras realice el ingreso de la información en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático o se supere la contingencia.
- c) El **CONTRATISTA** Distribuye los dispositivos móviles entre los lectoristas de acuerdo con las rutas y/o itinerarios de lectura, también les hace entrega de los croquis de ubicación, útiles, herramientas de trabajo.
- d) El lectorista recepciona el dispositivo móvil conteniendo su carga de trabajo, asimismo el croquis de ruta correspondiente. El Supervisor hace firmar a cada lectorista, el cargo respectivo de asignación de ruta de lectura y dispositivos móviles y remite copia del acta a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** por el medio digital que se defina para tal fin (correo electrónico).
- e) Se ubica mediante el plano general y/o localidades de la jurisdicción de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, para determinar la forma de desplazamiento hacia la zona de trabajo que le corresponda.
- f) Ubicado en la zona de trabajo y previa verificación con su croquis de ruta, procede a efectuar la lectura de los medidores.
- g) Ubica el primer predio mediante la dirección e información que le indique el dispositivo móvil.
- h) Levanta la tapa de la Caja de Control, limpia la esfera del medidor para que pueda visualizar el registro e identifica el número que se encuentra grabado en el medidor, verificando que corresponda al suministro y datos registrados en los dispositivos móviles;
  - ✓ De coincidir, efectuará la toma de lectura que marca el medidor en metro cubico (M3), la ingresa al dispositivo móvil incluyendo la toma fotográfica (nítida) que correspondan.
  - ✓ De no coincidir, se consignará el número del medidor instalado y la respectiva observación de lectura, y efectuará la lectura, además de efectuar la toma fotográfica (nítida) en la cual se pueda evidenciar el número y estado del medidor.
- i) Una vez que ingresó la lectura espera la confirmación, si la lectura no es validada por el aplicativo móvil para control de calidad respectivo, volverá a visualizar la lectura registrándola nuevamente en los dispositivos móviles; si nuevamente no es aceptada la lectura, ingresará la Observación de lectura según el cuadro N° 01 – observaciones de lectura. Cabe indicar que toda lectura, observación de lectura y toma fotográfica deberá ser ingresada en el dispositivo móvil.
- j) Si la lectura es aceptada procede a la limpieza del borde de la caja y activa el seguro de la caja de control, comprobando que la tapa ha quedado debidamente cerrada.
- k) Se desplaza hacia el siguiente servicio y repite los pasos descritos anteriormente hasta concluir la carga de trabajo.
- l) Si no efectúa la lectura por algún impedimento o si la efectúa y observa datos relacionados a la conexión, el medidor o al predio, el lectorista consignará la(s) observación(es) de lectura correspondiente de acuerdo a la Tabla de Observaciones de Lecturas (Cuadro N° 01) y deja la notificación de impedimento u observación que corresponda al código asignado respetando el procedimiento establecido en el numeral **2.METODOLOGÍA DE TRABAJO y 4.OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA DE TOMA DE ESTADO** correspondiente a la actividad de toma de estado del medidor de los términos de referencia.



## B. TOMA DE ESTADO CON PADRON DE LECTURA

- a) **LA EPS EMAPA CAÑETE S.A.** remite por algún medio de comunicación el padrón de lecturas en formato pdf y Excel para que el **CONTRATISTA** distribuya la carga de trabajo a su personal (lectores)
- b) El lector recibe las hojas de lectura y croquis de ruta
- c) Ubica el primer predio mediante la dirección indicada en la Hoja de Lectura
- d) Levanta la tapa de la caja de la conexión, limpiar la esfera del medidor y verificar que el número del medidor corresponda al suministro registrado en la Hoja de Lectura
- e) Consignar el nuevo número del medidor de no coincidir los datos del medidor y la incidencia correspondiente de acuerdo a la Tabla de Tratamiento de las Incidencias de Lectura
- f) Obtener el registro del medidor y registrar en la Hoja de Lectura
- g) Registrar las incidencias según la Tabla de Tratamiento de las Incidencias de Lectura, según corresponda, si observa alguna relacionada a la conexión, el medidor o el predio
- h) En caso de incidencias de Impedimento (14), Caja en el interior del predio (11), el lector deberá dejar el Formulario "NOTIFICACION"
- i) Limpiar el borde de la caja porta medidor, cierra la tapa y activa el seguro de la caja porta medidor, comprobando que la tapa ha quedado debidamente cerrada.
- j) Repetir los pasos descritos anteriormente hasta concluir con la carga de trabajo.
- k) Entregar al final del día, el formulario Hoja de Lectura a su respectivo supervisor, para el procesamiento de la información.

## C. CRITICAS DE LA TOMA DE LECTURA

### a) BAJO CONSUMO

**Procedimiento:** se debe verificar que la lectura tomada sea correcta y descartar un posible error de lectura, además se debe tomar evidencia fotográfica (fachada del predio, foto de la conexión donde se visualice parte de la fachada y foto de la luneta donde se debe observar el número de medidor y la lectura).

### b) CONSUMO CERO

**Procedimiento en campo:** se debe verificar que la lectura tomada sea correcta y descartar el error de lectura, en caso se confirme que la lectura en campo sea correcta, se debe realizar una prueba de operatividad para descartar que el medidor se encuentre averiado y/o paralizado mediante una inspección externa (formato N°06), además se debe tomar evidencia fotográfica (fachada del predio, foto de la conexión donde se visualice parte de la fachada y foto de la luneta donde se debe observar el número de medidor y la lectura).

### c) CONSUMO EXCESIVO (altos consumos):

**Procedimiento:** se debe verificar que la lectura tomada sea correcta y descartar un error de lectura, en caso se confirme que la lectura en campo sea la correcta, se debe entregar el AVISO DE ALTO CONSUMO brindado por la EPS, además se debe tomar evidencia fotográfica (fachada del predio, foto de la conexión donde se visualice parte de la fachada y foto de la luneta donde se debe observar el número de medidor y la lectura), asimismo de no encontrarse al usuario se deberá dejar el aviso bajo puerta, en los casos que se confirme error en la toma de lectura, no se debe entregar el AVISO DE ALTO CONSUMO. (véase el procedimiento en el Anexo ("E").

### d) CRITICA

**Procedimiento:** se debe de verificar que la lectura registrada sea correcta y descartar un error de lectura, además se debe tomar evidencia fotográfica (fachada del predio, foto de la conexión donde se visualice parte de la fachada y luneta del medidor, donde se debe observar el número de medidor y la lectura).

### e) FALTANTE

**Procedimiento:** se debe de tomar la lectura faltante con evidencia fotográfica (fachada del predio, foto de la conexión donde se visualice parte de la fachada y foto de la luneta del medidor, donde se debe observar el número de medidor y la lectura).

### f) OBSERVACIÓN

- **Procedimiento:** se debe de tomar evidencia fotográfica (fachada del predio, foto de la conexión donde se visualice parte de la fachada y foto de la luneta del medidor, donde se debe observar el número de medidor y la lectura) y en caso persista la observación (impedimento o caso por lo que no se logre tomar la lectura), se debe de dejar la NOTIFICACIÓN indicando el tipo de observación, la falta que corresponde y tomar la evidencia fotográfica del impedimento en la toma de lectura.

## 5.3 PROCESAMIENTO Y DEVOLUCIÓN DE CARGA DE TRABAJO

- a) **EL CONTRATISTA** registrará la información de toma de estado en tiempo real; la transferencia, proceso y comparación, independientemente del lugar y momento en que se registren los datos, se realiza mediante el aplicativo informático que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, disponga.
- b) **EL CONTRATISTA**, ejecuta las acciones necesarias para superar las observaciones y/o impedimentos de lectura.
- c) **EL CONTRATISTA**, registrará en el aplicativo informático que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** disponga, el detallado de los suministros por cada ciclo leído con sus respectivas lecturas, tomas fotográficas y observaciones de campo, e incidencias; de existir contingencia atribuida a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, se dará un plazo máximo de tiempo hasta las 09:00 horas del día siguiente de realizada las lecturas y sus respectivas verificaciones de control de calidad, relecturas en caso se haya entregado al usuario una notificación por impedimentos de lecturas. La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y **EL CONTRATISTA** revisarán el procedimiento respecto a la viabilidad de los horarios de entrega de la carga de trabajos ejecutados, sin que ello afecte la calidad y los cronogramas establecidos.
- d) Se registrarán cierres de registro de información por etapas para cada ciclo en el aplicativo informático definido por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, según los plazos del cronograma de actividades comerciales para lecturas. Después del cierre del registro de información, esta es considerada información procesable y oficial, por lo que, de presentarse alguna desviación u observación en la información, el único responsable para su modificación será el jefe del área y/o Supervisor y/o personal designado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- e) Finalizado el proceso de toma de estados, antes del fin de mes **EL CONTRATISTA** deberá entregar un informe consolidado del periodo indicando ciclos, anomalías reportadas, con cuadros estadísticos y comparativos; un análisis mensual sobre el incremento y/o disminución de las cantidades de anomalías registradas en comparación con meses anteriores. Adjuntando al reporte en físico y en archivo digital los listados detallados de las lecturas realizadas por ciclos, rutas por lecturitas, panel fotográfico y otros listados que se definirán en el inicio del servicio aprobado por ambas partes.
- f) En los meses que se opte por realizar las tomas de lectura con padrón, las evidencias de las críticas u observaciones las fotografías remitidas deben contener: fecha, hora, lugar y coordenadas.
- g) **EL CONTRATISTA** evalúa rendimientos de los lecturistas y elabora informes de Eficiencia, Eficacia y Calidad de cada lecturista y del total del Ciclo, el mismo que será proporcionada a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** de manera física y digital hasta el último día del mes.
- h) La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** evalúa la información de toma de estado de medidores del periodo (lecturas, observaciones, panel fotográfico, valorizaciones, reclamos), efectúa la validación de cada ciclo de lecturas y da su visto bueno y CONFORMIDAD DEL SERVICIO, en los casos de errores se sigue el procedimiento de penalidades.

Entregada la valorización por el servicio ejecutado, la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** dará la conformidad del servicio siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en las presentes Términos de referencia; de registrarse posteriormente a la conformidad del servicio, errores de Toma de estado, de acuerdo a los procedimientos establecidos de los reclamos, procedimientos atípicos, las penalidades serán deducidas de los pagos a cuenta, de las valorizaciones, del pago final o en la liquidación final, según corresponda.

- i) Determinada la validación de la valorización mensual, se procederá al trámite de Conformidad del servicio, el mismo que no excederá el plazo de los 07 días calendarios, el cual incluye los conceptos del importe a penalizar.

#### B.5.1 DISTRIBUCIÓN DE RECIBOS

Bajo esta modalidad **EL CONTRATISTA** distribuirá el total de los recibos de cobranza, dentro del plazo establecido en el cronograma de actividades comerciales que serán entregados a la culminación de cada facturación por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

La metodología de trabajo es la siguiente:

- k) **EL CONTRATISTA** recogerá los recibos de los servicios de agua potable y alcantarillado en el lugar y horario que establezca la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, previa firma del Acta de entrega recibos impresos correspondientes por localidades
- l) **EL CONTRATISTA** en su centro de operaciones clasificará, organizará los recibos para su distribución a los usuarios; la misma que deberá ser monitoreada y registrada por la **CONTRATISTA** e informada al **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la documentación y distribuye la carga de trabajo entre sus operarios, dentro de las veinticuatro (24) horas de haberla recibido los recibos de pensiones (azules y rojo).
- m) **EL CONTRATISTA**, deberá de realizar la actividad de la Distribución de los recibos, bajo responsabilidad, en los días tal como indique en el cronograma de actividades.

- n) La distribución de recibos comprende el desglose, compaginación de acuerdo con la ruta de distribución catastral (sectorización) y la distribución, todo bajo responsabilidad del **CONTRATISTA**.
- o) El distribuidor ubica el domicilio del cliente o el domicilio legal designado por el cliente, dejará el recibo debajo de la puerta principal del predio y/o lugar adecuado y seguro que permita su fácil detección por el cliente; asegurándose siempre que la dirección sea la correcta.
- p) Los recibos tienen un orden secuencial y lógico, de manera que cada suministro tiene asignado un código de ruta, El Contratista y la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** pueden coordinar previamente para mejorar las secuencias para el periodo siguiente.
- q) Los recibos que no pudieran ser distribuidos por la falta de ubicación del predio u otras circunstancias, deben ser devueltos a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, previa supervisión y confirmación de campo por parte de **EL CONTRATISTA**, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de detectado el hecho, para su análisis y solución, caso contrario, no corresponderá su valorización.
- r) Para la distribución de recibos en predios de uso múltiple, quintas, solares y/o condominios, el distribuidor debe ingresar al mismo y entregar el recibo de acuerdo con lo establecido en el numeral d).
- s) La actividad incluye la supervisión del trabajo, adjuntando los informes estadísticos de los resultados de la distribución dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su ejecución, manteniendo permanente coordinación con el personal designado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- t) La distribución de los recibos que son terrenos en blanco, tendrá que ser devuelto por parte de **EL CONTRATISTA**, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, con las evidencias fotográficas para que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, pueda notificar al usuario mediante correo electrónico.
- u) La distribución de los recibos de los Principales Clientes y/o Altos Consumidores, están a cargo de la Oficina de Cobranza y Control Comercial, en caso que **EL CONTRATISTA**, encuentre algún recibo deben de ser devueltos a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

#### C.5.1 CIERRE SIMPLE DE SERVICIO DE AGUA

Bajo esta modalidad **EL CONTRATISTA** ejecutará los cierres simples de servicio de agua, dentro del plazo establecido en el cronograma de actividades comerciales que serán entregados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Se remitirá el padrón de cortes en las fechas de vencimiento por cada sector.

- a) **EL CONTRATISTA** accederá a la información del padrón de generado y/o enviada por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, la misma posteriormente el **CONTRATISTA** generará la orden de trabajo que será atendida en número y calidad por los operadores necesarios, en concordancia a los rendimientos contratados. Los operadores asignados para atender la orden serán los acreditados ante la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- b) **EL CONTRATISTA** presentará para cada acción de cierre del servicio, un procedimiento técnico constructivo detallando la operación del cierre y reapertura del mismo, garantizando que el servicio se mantenga cerrado hasta la regularización de los adeudos o del estado de la conexión, cautelando el estado físico de la conexión y sus elementos (redes, caja de registro, medidor, marco y tapa de caja, llaves). Lo cual estará establecido en la ficha técnica que la EPS haga entrega a la **CONTRATISTA**.

El cierre de servicio deberá ejecutarse efectivamente que, asegure la eficiencia del cierre, que impida la reapertura arbitraria por parte de terceros y facilite la supervisión y control.

- c) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** evaluará los procedimientos de los cortes simples efectuados tales como: corte de válvula, corte de contrapuerta, retiro de la válvula, aprobándolos de estar conforme; una vez fijados los procedimientos, **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con su aplicación en todos los casos, salvo casos excepcionales que requieren otro tipo de tratamiento debidamente aprobado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- d) **EL CONTRATISTA**, deberá de realizar la actividad de cierre simple del servicio de agua, bajo responsabilidad, en los días tal como indique en el cronograma de actividades.
- e) Es responsabilidad de **EL CONTRATISTA** asegurar que el servicio de agua potable del usuario se mantenga cerrado hasta que regularice la deuda con la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** realizando la revisión periódicamente ejecutando como carga de trabajo.



- f) **EL CONTRATISTA** al momento de ejecutar la acción de cierre simple deberá dejar la conexión domiciliaria en óptimas condiciones (sin fugas); de ser el caso, realizará el reacondicionamiento de la conexión domiciliaria con los accesorios que la conforman, como: tuercas, válvula de paso, niples, codos, uniones, entre otros. Los costos del reacondicionamiento serán asumidos por **EL CONTRATISTA**.

Para la actividad específica el término reacondicionamiento de la conexión domiciliaria, corresponde a instalar los accesorios que la conforman, como: tuercas, llave termoplástica con niple telescópica, válvula termoplástica con salida auxiliar, válvulas de paso, niples, codos, unión simple y unión presión rosca.

- g) Teniendo en cuenta que existen zonas de riesgo (éstas serán proporcionadas al inicio de servicio al contratista y/o actualizadas oportunamente de acuerdo a las incidencias reportadas durante la ejecución contractual) para la integridad de los operarios en el cumplimiento de sus actividades, **EL CONTRATISTA** deberá implementar estrategias que permitan realizar las operaciones, cautelando la integridad física de sus trabajadores y la eficiencia en la ejecución de la actividad, pudiendo proponer horarios de corte con apoyo policial y de ser el caso, apoyo fiscal; debiendo ejecutar las gestiones con las autoridades correspondientes (Policía Nacional, Ministerio Público, Fiscalía y otras).
- h) Si el usuario se ha reaperturado el servicio de agua potable sin autorización de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, y se determinó de manera objetiva y congruente con el procedimiento establecido, que la acción realizada por **EL CONTRATISTA** ha sido mal ejecutada y/o causada por terceros, corresponde a éste ejecutar nuevamente el cierre del servicio a su cuenta y costo, y a notificarlo, precisando que se le ha cerrado el servicio por auto reapertura. Una copia de la notificación entregada al usuario deberá ser proporcionada a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, adjuntando evidencia gráfica (fotos y/o videos) de la auto reapertura, asociando la información al código de suministro del usuario infractor, en concordancia con el literal f) de la presente Metodología de Trabajo.
- i) La concepción de esta actividad está referida a que **EL CONTRATISTA** tenga bajo su responsabilidad los frentes de trabajo de esta Actividad, relacionados entre sí, que permita establecer las funciones y responsabilidades y evaluación de resultados de cada uno de ellos, por lo que **EL CONTRATISTA** deberá designar un supervisor exclusivo para esta actividad acordó a lo requerido en el personal clave y un responsable por cada frente de trabajo que realizará las coordinaciones en campo y gabinete, **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** por su parte implementará una organización que asegure una contraparte efectiva.
- j) **EL CONTRATISTA** deberá que notificar al usuario, mediante el Formato de Faltas cometidas, como son: Impedimento en la caja de registro de agua potable; así como la oposición al corte simple del servicio de agua, las cuales deben de estar evidenciadas mediante fotografía y/o video.
- k) **EL CONTRATISTA**, no deberá ejecutar por ningún motivo cierre de llave de válvula y/o retiro de empaquetadura.
- l) **EL CONTRATISTA**, deberá notificar al usuario y reportar a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** toda conexión irregular (derivación de la conexión, instalación de caño) dentro la caja del registro de agua.
- m) **EL CONTRATISTA**, deberá de presentar por cada corte efectuado una ficha técnica, el cual debe de indicar: datos del usuario (distrito, suministro, dirección, número de medidor y código catastral) tipo de corte simple efectuado: (corte de válvula, corte de contrapuerta, retiro de la válvula); así mismo deberá indicar la lectura actual, fotografías de la caja de registro de agua antes y después de realizar la acción y frentes de la vivienda.
- n) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** entregará la carga de trabajo en forma diaria, a través de sus sistemas y/o correo electrónico o de la forma que disponga, **EL CONTRATISTA** registrará la información en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** De existir algún impedimento para el registro de la información, ésta será entregada de acuerdo con los siguientes horarios:

Acción	Entrega	Devolución	Condición
	EPS EMAPA CAÑETE S.A.	CONTRATISTA	
Cierres	07:30	16:30	mismo día
	16:00 a 18:00	13:30	día siguiente útil
Reaperturas	08:00	16:30	mismo día
	13:30	17:30	mismo día

	16:00 a 18:00	13:30	día siguiente útil
--	---------------	-------	--------------------

**EPS EMAPA CAÑETE S.A.** comunicará oportunamente la variación de los horarios de entrega y devolución de la carga de trabajo a **EL CONTRATISTA**.

La carga de cierres se generará el día anterior a su ejecución, o al día siguiente hasta las 7:30 am, con la finalidad que el contratista tenga tiempo de atenderlas y reportarlas el mismo día.

El aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, llevará el control de las acciones ejecutadas de cierres o reaperturas, desarrolladas durante el día.

**LA EPS EMAPA CAÑETE, solo efectuará el pago del servicio y luego a realizar la acción, sin posibilidad que el usuario o terceras personas puedan realizar rehabilitaciones ilegales., sin dejar fugas en la caja ni matriz de la conexión.**

#### C.5.2 REAPERTURA SIMPLE DE SERVICIO DE AGUA

Bajo esta modalidad **EL CONTRATISTA** ejecutará la reapertura simple de servicio de agua, dentro de las 12 horas que la EPS EMAPA CAÑETE S.A. notifique al CONTRATISTA mediante el correo electrónico o por WhatsApp o por el medio que se llegue a un acuerdo en la primera reunión.

**EL CONTRATISTA** procederá a ejecutar la reconexión del servicio de agua potable que fue clausurado, previa autorización del ÁREA USUARIA, en este caso la Oficina de Cobranza y Control Comercial. Seguidamente el CONTRATISTA ejecutará el procedimiento de reconexión del servicio, realizando el respectivo registro fotográfico.

- Plazo de atención: las reaperturas se ejecutarán dentro de las doce (12) horas de generada la carga de trabajo y/o de acuerdo con el horario establecido.
- Ubicar la caja porta medidor verificando que corresponda al suministro a reapertura.
- En caso de encontrar la caja concretada, notificar y/o informar a la empresa
- Registrar en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la hora de inicio de la actividad.
- Levantar la tapa de la caja porta medidor, verificar que el número de medidor corresponda al suministro y tomar su lectura (si existiera), verificar y registrar el estado de los accesorios.
- Tomar fotografías del antes del trabajo a realizar donde se visualice el estado de la batería de medición, el número del medidor y la lectura (si existiera).
- En caso de que las válvulas se encuentren incompletas o inoperativas, **EL CONTRATISTA** deberá proceder a su cambio y emitir al Área Usuaria la evidencia correspondiente.
- Colocar la manija y el tornillo de la válvula de paso termoplástico con niple telescópico y unión a tubería PVC retirados durante el cierre
- Verificar que el servicio quede restablecido y sin fugas.
- Secado y limpieza de la caja porta medidor
- Registrar en el aviso de reapertura el número de suministro y número de orden de trabajo y entregarlo al cliente, en caso del cliente ausente dejarlo bajo puerta.
- Tomar fotografías que evidencie el trabajo realizado.
- Cerrar la tapa de la caja porta medidor comprobando que quede debidamente cerrada
- Registro de información en la Orden de trabajo de forma legible, sin borrones ni enmendaduras, consignando en dicho formulario las observaciones y la información del personal que realizó la acción (nombre, apellidos, DNI, código de operario), mediante sello personalizado.
- En caso de imposibilidad en la ejecución de las reaperturas **EL CONTRATISTA** deberá reportar en la orden de trabajo según los códigos correspondientes.
- Registrar la hoja de culminación de la actividad en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

**LA EPS EMAPA CAÑETE, solo efectuará el pago del servicio y luego a realizar la acción, sin dejar fuga en la caja ni matriz de la conexión.**

#### C.5.3 CIERRE DRASTICO DE SERVICIO DE AGUA

Bajo esta modalidad **EL CONTRATISTA** ejecutará el cierre drástico de servicio de agua, dentro del plazo establecido en el cronograma de actividades comerciales que serán entregados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Se remitirá el padrón de cortes en las fechas de vencimiento por cada sector.

Esta actividad se realizará como un repaso de los cortes efectuados a los usuarios que ya han tenido un corte simple.

**EL CONTRATISTA** procederá a ejecutar el "cierre drástico" del servicio en la conexión de agua potable y entregará la notificación comunicando que se está haciendo el uso del servicio en forma irregular, deberá de tomar las evidencias (fotografía y/o video) debe de indicar la fecha, hora y lugar.

El Cierre drástico de servicio de agua potable se realizará con el personal debidamente capacitado y realizará los métodos de corte drástico en conexiones tal como: Corte con retiro de una porción de tubería, Corte intrusivo con llave rígida tras caja, Corte intrusivo con llave flexible tras caja

**EL CONTRATISTA** deberá asegurar la comunicación entre su personal a través de telefonía móvil, para la mejor ejecución de las prestaciones.



**EL CONTRATISTA** deberá asegurar la comunicación entre su personal encargado de la clausura de la conexión de agua potable cuenta con su respectivo EPP (equipos de protección personal) y equipos de BIO SEGURIDAD.

- a) Plazo de atención: los cierres del servicio se ejecutarán el mismo día de recibida la carga de trabajo y según el cronograma de actividades.
- b) **EL CONTRATISTA** imprime las Ordenes de Trabajo, asigna la carga de trabajo al personal a su cargo.
- c) Ubicar la caja porta medidor verificando que corresponda al suministro a realizar el corte drástico
- d) En caso de encontrar la caja concretada, notificar al usuario y/o informar a la empresa y evidenciar el impedimento de realizar la acción,
- e) **EL CONTRATISTA**, encuentra impedimento como para realizar la acción, deberá de notificar al usuario, indicando que le brinda un plazo de 24 horas para que pueda dejar la caja libre y pueda realizar el corte drástico.
- f) Registra en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la hora de inicio de la actividad.
- g) Levantar la tapa de la caja porta medidor, verificar que el número de medidor corresponda al suministro y tomar su lectura (si existiera), verificar y registrar el estado de los accesorios.
- h) Tomar fotografías del ante del trabajo a realizar dónde se visualice el estado de la batería de medición, el número del medidor y la lectura (si existiera) las fotos deben de indicar: fecha, hora y lugar.
- i) En caso de que las válvulas se encuentren inoperativas, **EL CONTRATISTA** deberá proceder a su cambio y remitir al Área Usaria la evidencia correspondiente.
- j) Verificar que la conexión quede sin fuga
- k) Secado y limpieza de la caja porta medidor
- l) Registrar en el aviso de cierre el número de suministro y número de orden de trabajo y dejarlo bajo puerta del domicilio.
- m) Tomar fotografía del trabajo realizado, las fotos deben de indicar: fecha, hora y lugar.
- n) Cerrar la tapa de la caja porta medidor comprobando que quede debidamente cerrada
- o) Registro de información en la Orden de trabajo de forma legible, sin borrones ni enmendaduras, consignando en dicho formulario las observaciones y la información del personal que realizó la acción (nombres, apellidos, DNI, código de operario), mediante sello personalizado.
- p) En caso de imposibilidad en la ejecución de los cierres **EL CONTRATISTA** deberá de informar a la EPS EMAPA CAÑETE
- q) Registra la hora de culminación de la actividad en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- r) Al término de la carga de trabajo del día, el operario entregará las órdenes de servicio y las vistas fotográficas al supervisor de la actividad

#### **REVISIÓN DE LOS SERVICIOS CERRADOS**

**EL CONTRATISTA** garantizará la ejecución de los cierres, para el cual, el personal del mismo revisará necesariamente el 100% de los servicios cerrados efectuados dentro de su período contractual y que a la fecha los clientes de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** no han realizado el convenio y/o abonado el monto adeudado, la revisión de los servicios cerrados se deberán de realizar como mínimo 02 veces a más dentro de los 30 días después de efectuado el cierre, hasta que se logre la efectividad del corte del servicio, mediante inspecciones evidenciadas con tomas fotográficas del predio y caja de control.

**EL CONTRATISTA** deberá contar con personal necesario y deberá prever los útiles y herramientas correspondientes para el desarrollo de las actividades con calidad y oportunidad.

El reporte de resultados de las revisiones de los servicios cerrados debe ser informado vía red de comunicaciones como máximo al día siguiente de ejecutada la carga de trabajo, en Base de Datos según estructura establecida por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y resúmenes impresos detallando las observaciones.

**EPS EMAPA CAÑETE S.A.** tendrá la posibilidad de actualizar la estructura de la Base de Datos en las oportunidades que estime conveniente, comunicando anticipadamente de ello a **EL CONTRATISTA** y la ejecución se efectuará en el siguiente ciclo de facturación.

**LA EPS EMAPA CAÑETE**, solo efectuará el pago del servicio y luego a realizar la acción, sin posibilidad que el usuario o terceras personas puedan realizar rehabilitaciones ilegales., sin dejar fugas en la caja ni matriz de la conexión.

#### **C.5.4 REAPERTURA DRASTICO DE SERVICIO DE AGUA**

- a) Plazo de atención: las reaperturas se ejecutarán dentro de las doce (12) horas de generada la carga de trabajo y/o de acuerdo con el horario establecido.
- b) Comunicar a la cuadrilla correspondiente.
- c) Ubicar la caja porta medidor verificando que corresponda al suministro a reaperturar.
- d) En caso de encontrar la caja concretada, notificar y/o informar a la empresa.
- e) Registra en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la hora de inicio de la actividad
- f) Levantar la tapa de la caja porta medidor, verificar que el número de medidor corresponda al suministro y tomar su lectura (si existiera), verificar y registrar el estado de los accesorios.

- g) Tomar fotografías del antes del trabajo a realizar dónde se visualice el estado de la batería de medición, el número del medidor y la lectura (si existiera), en la fotografía debe de indicar, fecha, hora y lugar.
- h) Verificar que el servicio quede restablecido y sin fugas evidenciando con fotografías, el cual debe de indicar: fecha, hora y lugar.
- i) Secado y limpieza de la caja porta medidor
- j) Registrar en el aviso de reapertura el número de suministro y número de orden de trabajo y entregarlo al cliente, en caso de cliente ausente dejarlo bajo puerta.
- k) Tomar fotografía que evidencie el trabajo realizado.
- l) Cerrar la tapa de la caja porta medidor comprobando que quede debidamente cerrada
- m) Registro de información en la Orden de trabajo de forma legible, sin borrones ni enmendaduras, consignando en dicho formulario las observaciones y la información del personal que realizó la acción (nombres, apellidos, DNI, código de operario), mediante sello personalizado.
- n) En caso de imposibilidad en la ejecución de las reaperturas **EL CONTRATISTA** deberá reportar a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** de manera inmediata
- o) Registra la hora de culminación de la actividad en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático dispuesto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- p) Al término de la carga de trabajo del día, el operario entregará las órdenes de servicio y las vistas fotográficas al supervisor de la actividad
- q) Esta actividad incluye los materiales descritos en el presente procedimiento constructivo, los cuales son:

**LA EPS EMAPA CAÑETE, solo efectuará el pago del servicio y luego a realizar la acción, sin dejar fuga en la caja ni matriz de la conexión.**

#### 6. SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES

##### A.6.1 Para la supervisión de la actividad de toma de lecturas:

- a) Para el cierre de periodo, se efectuará una supervisión basada en los indicadores de calidad establecidos en el punto 10. **OTRAS OBSERVACIONES A LA CALIDAD DEL SERVICIO SUJETAS A AMONESTACIONES/PENALIZACIONES** correspondiente a la actividad de toma de estado del medidor de los términos de referencia.
- b) Para supervisiones efectuadas dentro del periodo en proceso a efecto de garantizar un efectivo control de calidad de las lecturas, es potestad de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** programar supervisiones a las lecturas entregadas por **EL CONTRATISTA** en paralelo al registro de la información, supervisión que podrá ser individual o en coordinación con **EL CONTRATISTA**, y que se ejecutará de acuerdo con el siguiente procedimiento:
  - ✓ La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** establecerá la carga de suministros a supervisar en base a los criterios de control como incidencia de reclamos, variaciones de lectura, incremento de códigos de observación por impedimento, variación entre código de observación anterior y el asignado por la **CONTRATISTA**, entre otros, a fin de garantizar la calidad del servicio.
  - ✓ Los suministros seleccionados como carga serán tratados como una orden de trabajo y asignados a través del Sistema Informático y/o padrón de lecturas a cada verificador que el supervisor de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** asigne.
  - ✓ El verificador registrará en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, disponga, los resultados producto de su supervisión.
  - ✓ El procedimiento de trabajo a realizar es igual a la de un lectorista, en ese sentido las lecturas realizadas con dispositivos móviles deberán ser transmitidas en el momento al aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** disponga, con la finalidad de garantizar la supervisión de campo en simultáneo.

NOTA: Si la supervisión se realizara en conjunto con la **CONTRATISTA**, se deberá suscribir un **ACTA DE CONFORMIDAD** acorde a lo que brinda la EPS.

##### B.6.1 Para la supervisión de la actividad de distribución de recibos.

- a) Para supervisiones efectuadas dentro del periodo en proceso a efecto de garantizar un efectivo control de calidad del servicio de distribución, es potestad de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** programar supervisiones a la carga ejecutada por **EL CONTRATISTA**, supervisión que podrá ser individual o en coordinación con **EL CONTRATISTA**, y que se ejecutará de acuerdo con el siguiente procedimiento:
  - ✓ La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** establecerá la carga de suministros a supervisar en base a los criterios de control como incidencia de quejas, incidencia de emisión de duplicados en la localidad, entre otros.

- ✓ Los suministros seleccionados como carga serán tratados como una orden de trabajo y asignados a través del Sistema Informático y/o padrón a cada verificador que el supervisor de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** asigne.
- ✓ El verificador registrará en el aplicativo y/o plataforma y/o programa y/o sistema y/o base de datos y/o cualquier tipo de soporte informático que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, disponga, los resultados producto de su supervisión.
- ✓ El procedimiento de trabajo a realizar es igual a la de un operario y mediante hojas de supervisión

**NOTA:** Si la supervisión se realizara en conjunto con la **CONTRATISTA** se deberá suscribir un ACTA DE CONFORMIDAD entre ambas partes (esta deberá consignar la firma de ambas partes) En caso de la ausencia de la **CONTRATISTA** al proceso de supervisión estando debidamente notificada se dejará constancia en el acta u hoja de supervisión.

Es preciso mencionar, que al de recibir reclamos consecutivos por el usuario, el cual indica que varios meses no se le hace entrega del recibo, se procederá a realizar la penalidad.

#### C.6.1 Para la supervisión de las acciones de cobranza

Está referida a la supervisión y control que se deberá efectuar **AL CONTRATISTA** conforme procedimiento presentado en su propuesta, este procedimiento debe asegurar una adecuada calidad y eficiencia de cada una de las actividades.

La información de la ejecución de las actividades realizadas en campo deberá ser reportada a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** vía red de comunicaciones, bajo la modalidad, medio y formatos que establezca la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** el mismo día de su ejecución.

#### EQUIPAMIENTO DEL CONTRATISTA

**EL CONTRATISTA** debe disponer obligatoriamente y a exclusividad los equipos de cómputo y comunicaciones necesarios para hacer uso del sistema informático provisto por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

**EL CONTRATISTA** debe contar para la lectura de medidores con equipos dispositivos móviles y de transmisión en línea suficientes de acuerdo con los rendimientos establecidos en cantidad y calidad, que permita cumplir sin contratiempos el proceso de lectura diaria, debiendo considerar como contingencia la posibilidad de pérdida, robo y/o desperfecto de los equipos, así como averías o percances del servicio de internet.

Los lectors deberán contar como mínimo con los siguientes implementos:

- ✓ Tablero.
- ✓ Guía de Calles, Planos y/o croquis de lectura.
- ✓ Dispositivos móviles (de acuerdo con las características definidas por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** en Anexo "A".)
- ✓ Fierro levanta tapas.
- ✓ Brocha para limpieza de caja de control.
- ✓ Franela.
- ✓ Linterna.
- ✓ Lupa.
- ✓ Lapiceros.
- ✓ Líquido para la visibilidad del contómetro del medidor.
- ✓ Cargadores portátiles

Así mismo, se debe contar como mínimo con las siguientes herramientas:

**EL CONTRATISTA** proporcionará a su personal operativo las herramientas necesarias, en cantidad y calidad, para garantizar la buena ejecución de los trabajos contratados, lo cual será constatado por la supervisión antes del inicio de los trabajos y periódicamente durante la ejecución de éstos.

- ✓ Martillo de bola de mano
- ✓ Desarmador
- ✓ Llaves termomagnéticas de seguridad de tapa

Con la finalidad de asegurar la integridad del personal y mantener la imagen institucional **EL CONTRATISTA** debe entregar obligatoriamente a todo su personal (Profesionales y no profesionales) e independientemente del vínculo laboral en el que se encuentra, un uniforme (vestimenta), con el logo del Contratista, una tarjeta de identificación plastificada con su fotografía (Fotocheck) e implementos de protección; cuyo uso es obligatorio.

- ✓ Gorro con tapasol
- ✓ Polo
- ✓ Chaleco
- ✓ Rodilleras



- ✓ Zapato acorde a la actividad a realizar
- ✓ Cinturón portaherramientas

Toda identificación que use **EL CONTRATISTA** (en fotochecks, vehículos, equipos, elementos de señalización) está impedida de usar el logotipo de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, exhibirá obligatoriamente el nombre de **EL CONTRATISTA** con la frase "trabajando para EPS EMAPA CAÑETE S.A."

## 7. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y RENDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR

### A.7.1 TOMA DE LECTURA

La solución informática de soporte a la toma de estado será brindada por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** e incluye:

- a) Sistema de información para la gestión de órdenes de trabajo de toma de lecturas.
- b) Sistema de información para el registro, validación, almacenamiento y transmisión de la información de los suministros que conforman la orden de trabajo definida por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** La transmisión se refiere a la publicación vía Web de la información levantada en los servidores y formatos tecnológicos que defina la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

El sistema de información para los dispositivos móviles debe contar con las siguientes especificaciones:

- ✓ Los dispositivos móviles deberán tener la capacidad de almacenar y procesar la información correspondiente a un Itinerario de Lectura.
- ✓ Después del periodo de implementación, los dispositivos móviles deberán tener la capacidad de conectarse al sistema informático que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** disponga, y almacenará y procesará la información correspondiente a un Itinerario de Lectura, en tiempo real.
- ✓ Debe registrar el LOGIN del lectorista, para su respectiva identificación.
- ✓ En caso de que la lectura ingresada no esté dentro de los parámetros de consumo establecidos por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, se deberá dar un aviso al Lector de "Lectura tomada tiene un inconveniente", y solicitarle el ingreso de una nueva lectura – "Volver a tomar lectura".
- ✓ Ingresada la segunda lectura, se deberá comparar si es igual a la primera lectura, si fueran iguales, se deberá agregar una o más fotografías y emitir el mensaje al lector posterior a grabar "¿Está seguro? – se procederá con el registro", si el lector la confirma, deberá grabarse la segunda lectura con la observación "Se registro la lectura correctamente". En este caso, el consumo anómalo quedaría descartado como un error de lectura, siendo lo más factible que el consumo anómalo requiera de una inspección de comprobación.
- ✓ Si la segunda lectura no es igual a la primera, deberá evaluarse la segunda lectura, si esta es válida, deberá agregar una o más fotografías y grabarse como lectura válida.
- ✓ Durante el día y al momento de descarga, aparte del reporte de lecturas a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, deberá registrarse en el aplicativo una base de datos adicional que contenga el número de lecturas realizadas y el nombre del lectorista.
- ✓ Después del periodo de implementación, durante la transmisión de datos de las lecturas de campo, que serán en tiempo real, aparte del reporte de lecturas a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, deberá registrarse en el aplicativo que administra los capturadores, así como en el sistema de información y plataforma de base de datos que disponga la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, la información que contenga el número total de lecturas realizadas, cantidad por tipo de lectura, los indicadores de eficiencia y calidad de cada lectorista (Nombre del lectorista).
- ✓ Mensualmente deberá emitirse un reporte de evaluación y las estadísticas del trabajo efectuado por el lectorista, para su historial de trabajo y evaluación laboral.

### TABLA DE OBSERVACIONES Y/O INCIDENCIAS DE LECTURA

Las Observaciones o incidencias de lecturas, que se presentan durante la actividad de Toma de Estado de Medidor, han sido clasificadas de acuerdo con el motivo o causa que las originan, y que son administradas por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, y que se describen a continuación:

Cuadro N° 01. Observaciones de Lectura

N°	CODIGO	DESCRIPCION
1	0	MEDICION NORMAL
2	1	MEDICION INICIAL
3	2	MEDIDOR AVERIADO
4	3	MEDIDOR CAMBIADO

5	4	MEDIDOR DESAPARECIDO
6	6	MEDIDOR INVERTIDO
7	7	MEDIDOR OPACO
8	11	MEDIDOR INACCESIBLE
9	12	VIDRIO QUEBRADO
10	13	MEDIDOR ENTERRADO
11	14	MEDIDOR CON IMPEDIMENTO
12	19	FUGA EN INSTALACION
13	23	MEDIDOR PARALIZADO/PROM.
14	25	CAJA DE MEDIDOR SIN TAPA
15	28	CAJA DE MEDIDOR PROFUNDA
16	37	CONEXION REHABILITADA
17	41	RED CON PRESENCIA DE AIRE

Esta relación de códigos podría cambiar por disposición de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, la cual se comunicará a **EL CONTRATISTA** antes de iniciar el siguiente ciclo de facturación.

Cada ruta y/o itinerario incluye una cantidad similar de medidores, que pueden ser visitados por cada lectorista, con un apropiado nivel de eficacia y eficiencia en un día normal de trabajo.

El horario de trabajo establecido para la toma de lecturas será dentro del rango de las 06:00 hrs y 18:00 hrs, en casos que **EL CONTRATISTA** solicite la modificación del rango del horario, será aprobado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** y ejecutada en el siguiente ciclo de facturación.

Los rendimientos promedios diarios estándares estimado por cada trabajador, son los siguientes:

ITEM	DESCRIPCION	ZONA URBANA	ZONA RURAL
1	Toma de Estado con dispositivo móvil diario por lectorista	400	300

Dependiendo del ámbito geográfico donde se efectúe la actividad, dichos rendimientos podrán ser mejorados por **EL CONTRATISTA** hasta 10%, lo cual será previamente sustentado por **EL CONTRATISTA** y autorizado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, en ningún caso esta variación podrá afectar la calidad de las lecturas tomadas.

Con la finalidad de evitar errores de lectura, críticas, procedimientos ejecutados incorrectamente y garantizar la eficiencia y eficacia, para los casos de rendimientos mayores a lo indicado serán penalizados, a menos que **EL CONTRATISTA** pueda acreditar el logro de tales rendimientos superiores aplicando otras metodologías de trabajo y/o aplicando tecnologías de lecturas remotas y/o comunicación inalámbrica (módulo de radio recepción) por cuenta y riesgo de **EL CONTRATISTA** y sin costo para la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

**EL CONTRATISTA** presentará un informe con estudio de tiempos y movimientos, los rendimientos se realizan dentro de las 08 horas de trabajo, respetando los procedimientos.

Al incrementarse el número de conexiones con medidor por recepciones masivas, **EL CONTRATISTA** está obligado a incrementar el número de lectoristas, a fin de cumplir con los promedios estimados de carga de trabajo por lectorista y cumplimiento del cronograma de actividades comerciales en un 100%.

Al comprobarse que un lectorista sobrepasa la carga establecida, se aplicará la penalidad respectiva por cada lectura ejecutada que exceda el promedio estimado.

**EL CONTRATISTA** es responsable de dar cumplimiento a la normativa laboral vigente aplicable a su personal no existiendo vínculo laboral alguno entre el personal del **CONTRATISTA** y la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

#### B.7.1 DISTRIBUCION DE RECIBOS

a) Los rendimientos diarios promedios estimados por trabajador son los siguientes:

ITEM	DESCRIPCION	ZONA URBANA	ZONA RURAL
1	Operario de Recibos Continuo	500	400

Dependiendo del ámbito geográfico donde se efectúe la actividad, dichos rendimientos podrán ser modificados por **EL CONTRATISTA**, (se debe tener en cuenta que los rendimientos son promedios por cada repartidor, este puede incrementar cuando sean continuo o disminuir cuando sean dispersos, a criterio del **CONTRATISTA**, y debe de garantizar en todo momento su distribución y que llegue a cada cliente.

Presentará un informe con estudio de tiempos y movimientos, los rendimientos se realizan dentro de las 08 horas de trabajo, respetando los procedimientos contenidos en los Términos de referencia, La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, evaluará el informe para su aprobación y/o rechazo.

b) **EL CONTRATISTA** deberá alcanzar en el informe de resultados mensual (a las 48 horas haber culminado la actividad de distribución de recibos de acuerdo con el cronograma) por recibo distribuido las observaciones, según corresponda:

CÓDIGO	DESCRIPCION	ESTADO
P1	Predio fuera de ruta (indicar código de ruta)	Por caso



P2	Predio no ubicado	Por caso
P3	Predio baldío	Por caso
P4	Predio demolido	Por caso
P5	Predio desocupado	Por caso
P6	Rechazado (indicar motivo)	Por caso
P7	Variación nombre de calle y número municipal (detallar dirección)	Por caso
P8	Tipo de uso del predio, incluido clientes agrupados	Por recibo
P9	Entrega con cargo	Por recibo

Esta relación de códigos podría cambiar por disposición de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la cual se comunicará a **EL CONTRATISTA** antes de iniciar el siguiente ciclo de facturación.

c) Las características de los equipos de cómputo y dispositivos móviles están definidas en el Anexo "A".

#### C.7.1 ACCIONES DE COBRANZA

El personal del **EL CONTRATISTA**, durante el desarrollo de su labor, debe indicar en cada orden de cierre la información complementaria requerida por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, de acuerdo con las claves y/o accesos y/o formatos que se dé a **EL CONTRATISTA**, cuyo reporte debe ser informado a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** vía red de comunicación, en el plazo que la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** lo establezca en el mismo día de su ejecución; y en un plazo máximo de 24 horas toda la información adicional que se le solicite. **EL CONTRATISTA** registrará la información en la plataforma de base de datos y según estructura establecida por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

**EPS EMAPA CAÑETE S.A.** tendrá la posibilidad de actualizar la estructura de la Base de Datos, comunicando anticipadamente de ello a **EL CONTRATISTA** y la ejecución se efectuará en el siguiente ciclo de facturación. Adicionalmente **EL CONTRATISTA** debe reportar las siguientes observaciones referidos al cliente, predio y/o a la caja del medidor en la Orden de Trabajo:

CODIGO	DESCRIPCION
0	NORMAL
1	CAJA ENTERRADA
2	CAJA INTERIOR
3	CONEXIÓN INUBICALBLE
4	CAJA PROFUNDA
5	OPOSICION A ACCION
6	CAJA SELLADA
7	SERVICIO CERRADO
9	SIN DEUDA
10	CONEXIÓN PARA VARIOS
11	SOLO SERVICIO DE DESAGUE
12	TERRENO SIN CONSTRUIR
17	PREDIO DESHABITADO
20	CONEXIÓN EN DESUSO
21	CAJA INTERIOR EDIFICIO
50	NO REPORTADO
60	REPROGRAMADO

**EPS EMAPA CAÑETE S.A.** tendrá la posibilidad de actualizar las observaciones, comunicando anticipadamente de ello a **EL CONTRATISTA** y la ejecución se efectuará en el siguiente ciclo de facturación.

Los rendimientos promedios diarios estándares estimados por trabajador para cada actividad de acuerdo con los procedimientos constructivos, por lo tanto, dichos rendimientos son diarios en una jornada de ocho (8) horas de trabajo, los cuales no deben ser excedidos, son los siguientes:

CIERRE Y REPERTURA SIMPLE			
ITEM	ACTIVIDAD	Und. Med,	CANTIDAD
01	Cierre y Reapertura simple en la caja de registro de agua potable	UND	30

02	Cierre y Reapertura drástica en la caja de registro de agua potable	UND	15
----	---	-----	----

Dependiendo del ámbito geográfico donde se efectúe la actividad, dichos rendimientos podrán ser mejorados por **EL CONTRATISTA** en 10%, lo cual será previamente sustentado por **EL CONTRATISTA** y autorizado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, en ningún caso esta variación podrá afectar la calidad de las cierres y reaperturas.

Con la finalidad de evitar errores de corte, procedimientos ejecutados incorrectamente, para los casos de rendimientos mayores a lo indicado serán penalizados, a menos que **EL CONTRATISTA** pueda acreditar el logro de tales rendimientos superiores aplicando otras metodologías de trabajo por cuenta y riesgo de **EL CONTRATISTA** y sin costo para la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

## 8. INDICADORES DE CALIDAD

### A.8.1 TOMA DE LECTURA

La Calidad de la Lectura será evaluada considerando la disminución de los errores de lectura y/u observaciones en Toma de Estado, determinado a través de un muestreo probabilístico que realizará la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** por lo menos una (01) vez al mes por Ciclo de Facturación, mediante la realización de una Lectura de Muestreo posterior a la culminación de las lecturas del ciclo a evaluar, efectuadas por **EL CONTRATISTA**.

La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** remitirá a **EL CONTRATISTA** al inicio del servicio el listado de CICLOS a considerar, este listado podrá ser actualizado previa notificación AL **CONTRATISTA**, antes de iniciar el siguiente ciclo de facturación.

#### Fórmula de Cálculo Eficiencia (fórmula)

Para el cálculo del tamaño de la muestra a supervisar, se deberá utilizar la siguiente fórmula:

Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

Z = 1.96 (para nivel de confianza 0.95)

p = q = 0.5

N = tamaño de la población

e = error = 5%

n = tamaño de la muestra

La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** establece que el margen de tolerancia, para establecer los indicadores de eficiencia y calidad será de 5.0%, superado ese indicador, el contratista será pasible de la aplicación de Penalidades, conforme la Tabla de Penalidades.

$$Et = \frac{\text{Lecturas Válidas}}{\text{Tamaño de la muestra}}$$

Donde:

Et = Eficiencia en la toma de estado.

$$ErM = 1 - Et$$

Donde:

ErM= Error de Muestra

### A.8.2 PROCEDIMIENTO DE ATÍPICOS

La Calidad de esta actividad será evaluada considerando la cantidad de atípicos con procedimiento completo hasta, determinado a través de un muestreo probabilístico que realizará la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** por lo menos una (01) vez al mes por Ciclo de Facturación, mediante la realización de una Lectura de Muestreo posterior a la culminación de las lecturas del ciclo a evaluar, efectuadas por **EL CONTRATISTA**.

La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** remitirá a **EL CONTRATISTA** al inicio del servicio el listado de CICLOS a considerar, este listado podrá ser actualizado previa notificación AL **CONTRATISTA**, antes de iniciar el siguiente ciclo de facturación.

#### Fórmula de Cálculo Eficiencia (fórmula)

Para el cálculo del tamaño de la muestra a supervisar, se deberá utilizar la siguiente fórmula:

Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

Z = 1.96 (para nivel de confianza 0.95)

p = q = 0.5

N = tamaño de la población

e = error = 5%

n = tamaño de la muestra

La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** establece que el margen de tolerancia, para establecer los indicadores de eficiencia y calidad será de 5.0%, superado ese indicador, el contratista será pasible de la aplicación de Penalidades, conforme la Tabla de Penalidades.

$$Et = \frac{\text{Procedimiento completo de Atipicos}}{\text{Tamaño de la muestra}}$$

Donde:

Et = Eficiencia en la toma de estado.

$$ErM = 1 - Et$$

Donde:

ErM= Error de Muestra

#### B.8.2 DISTRIBUCION DE RECIBOS

**EL CONTRATISTA** deberá controlar el cumplimiento del siguiente indicador en forma mensual, a fin de asegurar la calidad de su labor y asegurar la buena imagen de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** ante los usuarios:

**Eficiencia en Distribución de recibos: 100% (aplicado mediante un muestreo)**

El indicador de la eficiencia en la distribución de recibos será evaluado a partir de noventa días de inicio del servicio, esta se efectuará a través de un muestreo probabilístico que se realizará por lo menos una (01) vez al mes, mediante entrevistas a los usuarios ubicados en determinados Sectores y/o Ciclos de Actividades Comerciales, durante el periodo establecido en el cronograma comercial y después de distribuidos en campo por **EL CONTRATISTA**.

La **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** remitirá a **EL CONTRATISTA** al inicio del servicio el listado de CICLOS a considerar, este listado podrá ser actualizado previa notificación al **CONTRATISTA**, antes de iniciar el siguiente ciclo de facturación.

**Eficiencia (fórmula)**

Para el cálculo del tamaño de la muestra a supervisar, se deberá utilizar la siguiente fórmula:

**Tamaño de la muestra:**

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

Z = 1.96 (para nivel de confianza 0.95)

p = q = 0.5

N = tamaño de la población

e = error = 5%

n = tamaño de la muestra

**EPS EMAPA CAÑETE S.A.** establece que el margen de tolerancia, para establecer los indicadores de eficiencia y calidad será de 5.0%, superado ese indicador, el contratista será pasible de la aplicación de Penalidades, conforme la Tabla de Penalidades.

$$Ed = \frac{\text{Comunicaciones entregadas de la muestra}}{\text{Tamaño de la muestra}}$$

Donde:

Ed = Eficiencia en distribución.

$$ErM = 1 - Ed$$

Donde:

ErM= Error de Muestra

#### C.8.1 ACCIONES DE COBRANZA

El indicador de la eficiencia en la efectividad del cierre se efectuará a través de un muestreo probabilístico que se realizará por lo menos una (01) vez al mes, mediante visitas a los predios cuyas conexiones han sido cerradas por **EL CONTRATISTA** y no rehabilitados por falta de pago o de acuerdo con lo establecido por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

**Eficiencia (fórmula)**

Ec = Cierres ejecutados / Tamaño de la muestra.

Donde:

Ec = Eficiencia en la ejecución del cierre.

$$ErM = 1 - Ec$$

Donde:

ErM= Error de Muestra

## 9. OTRAS OBSERVACIONES A LA CALIDAD DEL SERVICIO SUJETAS A AMONESTACIONES/PENALIZACIONES

De conformidad a lo especificado en la Tabla de Penalidades y Multas de los términos de referencia.

- a) Si como resultado del Reclamo interpuesto por los Clientes, se demuestra el error de lectura, éstas serán consideradas como Información Falsa y tratadas de acuerdo con las penalidades indicadas en el Contrato.
- b) Si las lecturas no se ejecutaran con dispositivos móviles y transmisión en línea, en las zonas no consideradas de alto riesgo determinadas por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** estas no se reconocerán aun cuando fueran ejecutados manualmente. Con la excepción que se evidencie o sustente un hecho fortuito o de fuerza mayor, que origina o impide la toma de lectura con dispositivo móvil (Robo del equipo tecnológico, vandalismo), y no sea atribuible la responsabilidad al CONTRATISTA.
- c) Si **EL CONTRATISTA** al inicio del segundo mes de las lecturas contado a partir de la fecha de inicio contractual no cuenta con los equipos dispositivos móviles y de transmisión en línea y de no cumplir con las exigencias de eficiencia de la Norma respectiva, la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** procederá de acuerdo con lo estipulado en la Tabla de Penalidades.
- d) Si se demuestra a través de una Supervisión individual o conjunta (diferente a la supervisión por indicadores de calidad) errores de lectura, estos errores serán consideradas como Información Falsa y tratadas de acuerdo con las penalidades indicadas en el Contrato.

## 10. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

### 10.1 Requisitos del Proveedor

- ✓ RNP Vigente –Servicios.
- ✓ Contar con Registro Único de Contribuyente.
- ✓ No estar impedido de contratar con el Estado.
- ✓ Contar con un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo según lo establecido en la norma.

### 10.2 Recursos a ser previstos por el proveedor:

#### 10.2.1 Equipamiento.

##### A. Equipamiento estratégico

Equipo	Cantidad Mínima	Características Técnicas Mínimas
Equipo capturador de datos y transmisión en línea	30	Equipo de comunicación con servicio de posicionamiento geográfico y cámara fotográfica incluida según lo descrito en el anexo A.
Vehículo	2	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Camioneta PICK UP 4x2</li><li>✓ Doble cabina</li><li>✓ Incluye conductor</li><li>✓ Con combustible incluido</li><li>✓ Año de fabricación 2020 o posterior</li></ul>
Motocicleta	2	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cilindrada igual o mayor a los 125 cc Motor de cuatro tiempos</li><li>✓ Llantas todo terreno</li><li>✓ Con combustible incluido</li><li>✓ Año de fabricación 2022 o posterior</li></ul>

Los equipos y vehículos que emplee **EL CONTRATISTA** en la ejecución de sus actividades deben exhibir obligatoriamente el logotipo de **EL CONTRATISTA** de acuerdo a lo establecido por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

Toda identificación que use **EL CONTRATISTA** (en fotochecks, vehículos, equipos, elementos de señalización) está impedida de usar el logotipo de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, exhibirá



obligatoriamente el nombre de **EL CONTRATISTA** con la frase "trabajando para la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**".

Todas las unidades vehiculares de **EL CONTRATISTA** deberán exhibir logotipos no removibles:

- ✓ Vehículos de dos (02) puertas o más, en las puertas delanteras
- ✓ Motocicletas, en el tanque de combustible

**B. Otro Equipamiento:**

Equipo	Cantidad Mínima	Características Técnicas Mínimas
Computadora	2	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Microprocesador Intel CORE I7 de 2.8 GHZ Cache 8 Megabytes</li><li>✓ Memoria DDR3 de 8 Gigabytes Disco duro de 1 Terabyte</li><li>✓ Monitor LED 15"</li><li>✓ Software para trabajo en oficina con su respectiva licencia</li></ul>
Impresora Láser	2	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Imprime, escanea, copia</li><li>✓ Velocidad de impresión de hasta 22 ppm,</li><li>✓ La impresión a doble cara 13 ppm,</li><li>✓ Impresiones en formato A5, A4 y A3.</li><li>✓ Deberá incluir suministros (papel, tóner y repuestos)</li></ul>

**10.2.2 Infraestructura estratégica**

A fin de garantizar la oportuna y efectiva atención de nuestros requerimientos, la ubicación física del Centro de Operaciones de **EL CONTRATISTA** deberá estar en la jurisdicción provincia de nuestro Centro de Servicios.

EL contratista deberá contar con un local apropiado para la correcta prestación del servicio, cuya ubicación física será comunicada a la Gerencia Comercial, antes del inicio del contrato.

La óptima condición del local será verificada por las áreas usuarias y será indispensable para dar inicio al servicio de las actividades contratadas que el local esté debidamente equipado y listo para prestar el servicio.

Se considera como centro de Servicios de la Entidad el local ubicado en la Av. Mariscal Benavides N° 768 - N° 776 – San Vicente / Instalaciones de la Sede Central y Gerencia Comercial de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** respectivamente.

El Centro de Operaciones, contará de un local con las características apropiadas para la prestación del servicio, el que dispondrá de áreas básicas para oficinas, sala de reuniones, centro de cómputo, centro de comunicaciones, almacenes, vestuarios, servicios higiénicos.

CARACTERÍSTICAS / INFRAESTRUCTURA	LOCAL
AREA TOTAL M2	120 a 500 m2
AREA MINIMA CONSTRUIDA	120 a 400 m2
OFICINAS	X
ALMACENES	X
VESTUARIOS Y DUCHAS	X
SERVICIOS HIGIENICOS	X

**10.2.3 Personal**

**10.2.3.1 Personal Clave**

**A. Personal 1: COORDINADOR GENERAL (1)**

**i. Actividades:**

- a) Programar, ejecutar, controlar y evaluar los trabajos asignados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, así como hacer el seguimiento a las órdenes de trabajo por las actividades operativas de la gestión comercial.
- b) Asegurar la logística, conservación y operatividad de los procesos, que coadyuven a la mejora de la atención del servicio contratado.
- c) Supervisar el servicio contratado con terceros y verificar el cumplimiento estricto del contrato suscrito, dando cuenta de los incumplimientos originados, controlar la ejecución de los montos contractuales.



- d) Revisar, aprobar, evaluar y reportar en forma mensual las valorizaciones e informe técnico de las actividades contratadas.

ii. **Perfil:**

Se requiere COORDINADOR GENERAL con formación profesional en cualquier especialidad de Ingeniería y/o Administración y/o Economía y/o Contabilidad y/o Ciencias de la Computación y/o Arquitectura, colegiado y habilitado.

\*Nota: Presentar el certificado de colegiatura al inicio de su participación del contrato.

**EXPERIENCIA**

Experiencia mínima de tres (03) años; como Coordinador General y/o Coordinador y/o Coordinador de base y/o Ingeniero Residente y/o Ingeniero Supervisor, en las funciones de dirección y coordinación de actividades objeto del presente servicio en actividades comerciales prestados a empresas de servicios públicos y/o privados en el sector saneamiento: de Toma de Estado de Medidores y/o Distribución de Recibos o facturas o boletas y/o Comunicaciones al Cliente y/o Inspecciones Comerciales y/o Adecuación de Conexiones Domiciliarias y/o Recaudación y/o Cancelación y Cautela de Recibos de Cobranza y/o Acciones Persuasivas y/o Actividades de Catastro Comercial y/o padrón de usuarios comercial en el servicio de gestión comercial prestado a empresas de servicios de saneamiento y/o catastro técnicos y/o comerciales y/o instalación de medidores y/o proyectos (obras y/o servicios) de saneamiento que incluya instalación de medidores de agua potable

Se acreditará mediante documentos: 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. Debiendo contar para calificar con 01 a más de las 03 actividades objeto del presente servicio: Toma de Estado de Medidores - Distribución de Recibos o facturas o boletas al Cliente y Acciones Persuasivas en el servicio de gestión comercial prestado a empresas de servicios públicos y/o privadas de saneamiento.

Las actividades comerciales en el sector saneamiento, objeto del presente servicio, son:

- ✓ Toma de Estado, es equivalente a lectura de medidores de agua potable.
- ✓ Distribución de Recibos al Cliente, es equivalente a emisión y distribución de boletas o facturas al cliente.
- ✓ Acciones Persuasivas, es equivalente a cierres y/o reaperturas, cortes y/o reconexiones, suspensión y/o reinstalación de servicios, acciones coercitivas.

**B. Personal 2: SUPERVISOR DE ACTIVIDADES (2)**

i. **Actividades**

- a) Realizar las coordinaciones y supervisión general de las actividades contratadas.
- b) Elaborar el cronograma de ejecución valorizado de la carga programada en lo que le corresponde.
- c) Visar y entregar de forma oportuna de las órdenes de trabajo (físicas) de las actividades ejecutadas.
- d) Elaborar informe mensual de la ejecución de las actividades, indicando las ocurrencias o incidencias debidamente documentadas con fotografías y correspondientes pruebas protocolares.
- e) Coordinar la ejecución de las actividades contratadas con los representantes autorizados de la EPS EMAPA CAÑETE S.A. todos los días.

ii. **Perfil**

Se requiere SUPERVISOR DE ACTIVIDADES calificados con nivel de Bachiller Universitario en cualquier especialidad de Ingeniería y/o Administración y/o Economía y/o Contabilidad y/o Arquitectura.

**EXPERIENCIA**

Para SUPERVISOR DE ACTIVIDADES, se considera experiencia mínima de dos (02) años como Supervisor.

Contengan mantenimiento y/o instalación y/o rehabilitación de redes de agua y/o redes de alcantarillado y/o Instalación de Conexiones y/o Mantenimiento y/o Rehabilitación de Conexiones Domiciliarias de Agua y/o Alcantarillado y/o Instalación de Redes de Agua Potable y/o Alcantarillado (Primarias o Secundarias) y/o Reposición de Redes de Agua Potable y/o Alcantarillado (Primarias o Secundarias) y/o obras de saneamiento, y/o actividades comerciales de Toma de Estado de Medidores y/o Distribución de Recibos y Comunicaciones al Cliente y/o Inspecciones Comerciales y/o Adecuación de Conexiones Domiciliarias y/o Recaudación, Cancelación y Cautela de Recibos de Cobranza y/o Acciones Persuasivas y/o Actividades de Catastro Comercial en el sector saneamiento, el servicio de gestión comercial prestado a empresas de servicios públicos y/o privadas de saneamiento y/o catastro técnicos y/o comerciales y/o instalación de medidores.

Comercial en el sector saneamiento, el servicio de gestión comercial prestado a empresas de servicios públicos y/o privadas de saneamiento.

La experiencia del personal propuesto se acreditará mediante documentos: 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

**EL CONTRATISTA** asignará el personal profesional para cada actividad por el Servicio obligatoriamente, a tiempo completo y dedicación exclusiva, con su respectiva movilidad y equipo de comunicación, quedando sujeto a sanciones y/o penalidades en caso de incumplimiento.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

Durante la ejecución del Contrato, el Coordinador General y Supervisores deberán cumplir con las siguientes consideraciones generales:

- ✓ Apersonarse al lugar indicado por el personal designado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** en un tiempo máximo de una hora.
- ✓ Disponer de correo electrónico, celular y hacerlo de conocimiento oficialmente al inicio del contrato.

#### **SUPLENCIA DE PERSONAL**

El reemplazado por otro profesional procede con la asignación de un personal con iguales o superiores características a lo requerido en las bases inicialmente, siempre bajo un supuesto excepcional no atribuible a **EL CONTRATISTA**, es decir un caso fortuito o fuerza mayor, en cualquier etapa de la ejecución contractual, para lo cual la Contratista propondrá a los procesos comercial de Supervisión de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** que corresponda, los candidatos para su aprobación, lo cual será informado por los mismos con un documento en señal de conformidad.

#### **10.2.3.2 Otro Personal – OPERARIOS (30 como mínimo)**

**OPERARIOS**, personal no profesional propuesto que interviene en la prestación del servicio

**EL CONTRATISTA** debe remitir a las áreas comerciales de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, antes del inicio del servicio, la relación total de personal con el que ejecutará los servicios adjuntando los certificados de antecedentes policiales no superior a siete (7) días de presentación de la documentación.

El área usuaria, en caso de detectar una anomalía en la prestación de servicio, podrá solicitar el reemplazo de cualquier trabajador, debiendo estar correctamente sustentado las faltas cometidas por el personal del contratista.

Asimismo, y ante cualquier reemplazo, rotación o cambio de actividad de su personal debe ser comunicado oportunamente a la Gerencia Comercial por lo menos con 72 horas de anticipación correspondiente y aprobado por la Gerencia Comercial.

### **11. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACION**

#### **11.1 Requisitos del Proveedor**

##### **11.1.1 Otras obligaciones del contratista**

- ✓ **EL CONTRATISTA** es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio contratado, en estricta observancia de la Descripción de Procedimientos de Actividades y consideraciones que se encuentran contenidas en los presentes términos de referencia
- ✓ Con la finalidad de asegurar la integridad del personal y mantener la imagen institucional, **EL CONTRATISTA** entregará obligatoriamente a todo su personal, una vestimenta apropiada (uniforme) con el logotipo de la firma Contratista, una tarjeta de identificación con su fotografía (Fotocheck) e implementos de protección; cuyo uso es obligatorio, permanente y en buen estado de conservación.
- ✓ Garantizar que su personal cuente con experiencia en el servicio a contratar, a fin de que pueda resolver en el campo de problemas que se presenten y preservar de esta manera la imagen empresarial de **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** ante sus usuarios; asimismo el personal deberá observar buen trato ante los mismos, evitando cualquier reclamo que pueda exhibir en el desarrollo de sus actividades. Del mismo modo, **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** se reserva el derecho de solicitar la separación de algún trabajador por mal comportamiento o realice acciones dolosas o actos reñidos contra la moral y las buenas costumbres en perjuicio de la imagen de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- ✓ Responsabilizarse ante cualquier siniestro a terceros ocasionados por **EL CONTRATISTA** que se produzca en el ámbito la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
- ✓ Exhibir en cada valorización mensual cursada a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la información referida a las planillas de pago de personal, sus pagos de impuestos, las Leyes y Beneficios Sociales, Dicha información es de carácter obligatorio para el trámite de pago de la valorización.
- ✓ Efectuar rotaciones del personal de modo que un trabajador no ejecute una determinada actividad en una misma zona geográfica en forma reiterativa por más de tres (3) meses, así mismo registrar, archivar y proporcionar a solicitud de **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** la relación del personal de campo que efectúa cada actividad, debiendo actualizarla con la debida oportunidad por variación.
- ✓ Asumir directamente, en caso de daños a terceros, la indemnización, así como los gastos judiciales y/o administrativos que impliquen la solución de esta acción y/o desperfectos de los bienes de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** por mala manipulación, correspondiéndole por cuenta y costo propio, en caso de producirse, subsanarlos y/o repararlos en un lapso no mayor de cuarenta y ocho horas (48) a satisfacción de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**; caso contrario se procederá a descontar el gasto en la valorización correspondiente.
- ✓ Informar de inmediato a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** cuando detecte una posible conexión clandestina, medidores vandalizados o la presencia de personas extrañas manipulando las conexiones y/o medidores.
- ✓ Contar con Plan de Vigilancia, prevención y control en el trabajo, aprobado por su Comité de Seguridad de Seguridad y Salud en el Trabajo, de corresponder según la norma establecida, el cual debe ser presentado juntamente con el Plan de trabajo. Es obligación del **CONTRATISTA** y debe de considerar estos Gastos como parte de sus Gastos Generales para el Servicio a desarrollar.
- ✓ El Contratista será directo responsable de las consecuencias causadas por deficiencia o negligencia durante la prestación de su servicio, tales como:
  - ⚠ Afectación a terceros por responsabilidad civil.
  - ⚠ Cualquier anomalía que genere pérdida de agua o daños a terceros.
  - ⚠ Acciones judiciales contra la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, cuyo costo e indemnizaciones que deberán asumir, serán de inmediato trasladados a **EL CONTRATISTA** y descontados de su valorización.

#### 11.1.2 Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad

**EPS EMAPA CAÑETE S.A.** pondrá a disposición del contratista, la información necesaria a través del área usuaria y facilitará los accesos correspondientes.

#### 11.1.3 Otras obligaciones de la Entidad

- ✓ **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Coordinará y ejecutará, a través de las áreas involucradas, Charlas de Orientación al personal de **EL CONTRATISTA**, sobre aspectos relacionados directamente con el servicio contratado.
- ✓ **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** designará y/o contratará **SUPERVISOR** para realización de actividades de supervisión del servicio de actividades operativas comerciales en coordinación con las áreas involucradas tales como, Gerencia Comercial, Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial.

#### 11.2 Adelantos

Para el presente proceso no se ha considerado adelantos.

#### 11.3 Subcontratación

No Aplica.

#### 11.4 Confidencialidad

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, debiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor, deberá dar cumplimiento a todas las políticas definidas por la Entidad, en materia de seguridad de la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio; asimismo, no pudiendo copiar o utilizar esta información con fin distinto a su objeto ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación se mantendrá incluso después del otorgamiento de la conformidad del equipo contratado.

#### 11.5 Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad, derechos de autor y otros derechos de cualquier naturaleza, sobre todo de material producido bajo las estipulaciones de los términos de referencia (TDR), serán concedidos exclusivamente a la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

#### 11.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

- ✓ Áreas que coordinarán con el contratista: Gerencia Comercial, Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial.
- ✓ Supervisión: **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, designará y/o contratará para la supervisión del presente servicio.

#### 11.7 Conformidad de la prestación:

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, asimismo las conformidades se brindarán mensualmente.

- ✓ La conformidad del servicio será otorgada por la Gerencia Comercial previo informe Técnico final de conformidad (de manera mensual) elaborado por la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial, en donde detallen el cumplimiento de los metrados ejecutados por el contratista y que se ha seguido el procedimiento estipulado en el presente término de referencia, los cuales deberán adjuntar el informe técnico del supervisor designado y/o contratado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, bajo responsabilidad de Gestión y posibles sanciones de ser el caso. Plazo máximo para entregar los informes 05 días luego de presentado la valorización por parte del **CONTRATISTA**.
- ✓ El Contratista deberá de adjuntar en sus valorizaciones el cuadro detallado de acuerdo a la descripción y cantidad del servicio a contratar, según el detalle del punto N°05, así el mismo el precio unitario y el valor total de cada actividad.



### 11.8 Forma de pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PARCIALES (VALORIZACIONES MENSUALES).

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** debe contar con la siguiente documentación:

- ✓ Valorización mensual de acuerdo con lo establecido en el inciso **5.11 Resultados Esperados** del punto 5. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR de los términos de referencia.
- ✓ Comprobante de pago
- ✓ Contrato de prestación de servicio
- ✓ Informe de conformidad de la prestación emitida por la Gerencia Comercial, la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial, debiendo adjuntar los informes técnicos correspondientes.
- ✓ La Entidad se compromete a efectuar el pago a **EL CONTRATISTA**, mediante valorizaciones mensuales de acuerdo a la ejecución de las actividades en el mes a los diez (10) días calendarios, una vez dada la conformidad del Servicio de la prestación a cargo de la Gerencia Comercial, previos informes técnicos de conformidad (de manera mensual) de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial, la cual será otorgada dentro de los diez (10) días calendarios de presentado las valorizaciones por **EL CONTRATISTA**.

La documentación para presentar por el contratista, la debe realizar en la Oficina de trámite documentario de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** sito en la Av. Mariscal Benavides N° 768 – San Vicente de Cañete en horario de 8:00 a 12:00 horas y 14:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

### 11.9 Fórmula de reajuste

No Aplica.

### 11.10 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.

### 11.11 Otras penalidades aplicables

**EPS CAÑETE S.A.**, ha previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, según detalle:

PENALIDAD	OCURRENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
1	<b>IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, INDUMENTARIA Y FOTOCHECK</b>		
1.1	Por no entregar a sus trabajadores la indumentaria y/o entregarla incompleta, la multa será por trabajador y por día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1.50 x K

PENALIDAD		OCURRENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
	1.2	Por no entregar en la fecha a sus trabajadores, los implementos de protección personal correspondiente y/o entregarlos incompletos, la multa será por trabajador y por día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
	1.3	Por trabajador que no cuente con equipo de protección personal en el momento de estar realizando la actividad, la multa será por trabajador y por día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
	1.4	Por no entregar a sus trabajadores el fotocheck, la multa será por trabajador y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1.50 x K
	1.5	Por trabajador que no porta el fotocheck en todo momento en el lado superior izquierdo del pecho y/o lugar visible, la multa será por trabajador y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1.50 x K
<b>2</b>		<b>HERRAMIENTAS</b>		
	2.1	Por cuadrilla o trabajador que no cuenta con las herramientas o las tiene incompletas, la multa será por cuadrilla o trabajador y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
	2.2	Por no renovar y/o reemplazar herramientas que se encuentran inoperativas, la multa será por cuadrilla o trabajador y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
<b>3</b>		<b>COMUNICACIONES</b>		
	3.1	Por Coordinador, Supervisor, Trabajador o Cuadrilla que no cuenten o no funciona su equipo de comunicación y/o transmisión de datos, la multa será por cada personal o cuadrilla, y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
<b>4</b>		<b>TRANSPORTE.</b>		
	4.1	Por ausencia de unidades vehiculares (camioneta y motocicleta), o que éste se encuentre inoperativo o sin el logotipo correspondiente (en el lugar correspondiente) o con una antigüedad mayor a la solicitada, la multa será por cada unidad móvil, y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	8x K
<b>5</b>		<b>EQUIPOS</b>		
	5.1	Por no contar permanentemente con el equipo requerido o que los tenga incompletos o en mal estado, durante la verificación que se realiza en el Centro de Operaciones, la multa será por cada equipo y por día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	4 x K

PENALIDAD		OCURRENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
	5.2	Por evidenciar los equipos de comunicación en estado inoperativos en campo, la multa será por cada equipo y por día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	4 x k
	5.3	Por no hacer uso de los equipos necesarios en la ejecución de la actividad, la multa será por cada equipo y por día de transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	6 x K
6		<b>CALIDAD DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.</b>		
	6.1	Por cada orden trabajo ejecutado que exceda el promedio de carga estimada por actividad, la multa será por cada trabajador con exceso de carga y por los días transcurridos desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta las acciones correctivas pertinentes.	Reporte del área usuaria	3 x K
	6.2	Por no ejecutar la actividad o acudir después del horario establecido por la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> , la multa será por cada orden de trabajo no ejecutado o ejecutado fuera de horario.	Reporte del área usuaria	8 x K
	6.3	Por cada corte ejecutado con una técnica de corte que no hace uso de llaves especiales y dispositivos como las adjuntadas en las especificaciones técnicas.	Reporte del área usuaria	8 x K
7		<b>CALIDAD DE MATERIALES.</b>		
	7.1	Por emplear materiales no autorizados por la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> en la ejecución de las actividades, la multa será por cada orden de trabajo detectado y por los días transcurridos desde la fecha en que se ejecutó el trabajo hasta la subsanación pertinente; es decir, sin perjuicio de que <b>EL CONTRATISTA</b> deberá retirar dicho material y remplazarlo por otro que cumpla con las características técnicas autorizadas y normalizadas. El reemplazo será sin costo alguno para la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b>	Reporte del área usuaria	8 x K
	7.2	Por cuadrilla o trabajador que no disponga de los materiales requeridos para realizar una actividad encomendada, la multa será por cada cuadrilla o trabajador y por los días transcurridos desde la fecha en que detectó la ocurrencia hasta la corrección pertinente.	Reporte del área usuaria	4 x K
	7.3	Por no entregar a la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> los materiales retirados que hubieran sido cambiados por nuevos, la multa será por cada orden de trabajo detectado y por los días transcurridos desde la fecha en que se ejecutó el trabajo hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	4 x K
8		<b>TRABAJO INCONCLUSO.</b>		
	8.1	Por interrumpir injustificadamente la ejecución de una orden de trabajo ya sea por falta de personal y/o materiales y/o equipos, la multa será por cada orden de trabajo detectado y por los días transcurridos desde la fecha en que se programó el trabajo hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	8 x K
	8.2	Por no concluir la orden de trabajo en la fecha programada según cronograma aprobado por la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> , la multa será por cada orden de trabajo y por los días transcurridos desde la fecha en que se debió concluir la carga hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1 x K
9		<b>INFORMACIÓN.</b>		

PENALIDAD		OCURRENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
	9.1	Por no presentar y/o entregar las órdenes de trabajo, en la debida oportunidad establecida para cada actividad, la multa será por orden de trabajo y por los días transcurridos desde su fecha de ejecución hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1 x K
	9.2	Por no presentar la información solicitada en la fecha y hora establecidas para cada actividad, o presentarla incompleta sin la debida sustentación, la multa será por cada actividad y por los días transcurridos desde la fecha en que debió ser entregada la información hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1.50 x K
	9.3	Por presentar información falsa o errada, la multa será por cada orden de trabajo con información falsa o errada y por los días de atraso en subsanar dicha información.	Reporte del área usuaria	4 x K
<b>10</b>		<b>INCUMPLIMIENTO.</b>		
	10.1	Por no iniciar la orden de trabajo programada en la fecha establecida para cada actividad, la multa será por cada día de retraso hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
	10.2	Por no iniciar o no aplicar el plan de trabajo y/o metodología de trabajo propuestos, la multa será por cada día de atraso hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
	10.3	Por no concluir completamente una orden de trabajo en la fecha establecida en los procesos constructivos para cada actividad, la multa será por cada orden de trabajo y por cada día de retraso hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	8 x K
	10.4	Por el incumplimiento en los plazos para devolución de las ordenes de trabajo o por retornarlas incompletas, la multa será por cada carga de trabajo y por cada día de retraso hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	4 x K
<b>11</b>		<b>SEÑALIZACIÓN.</b>		
	11.1	Por no emplear la señalización y/o realizarse con deficiencias, es decir, no conforme a la norma respectiva o cartilla implementada. La multa será por cada caso detectado y por los días transcurridos hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
<b>12</b>		<b>PÉRDIDA DE DOCUMENTOS.</b>		
	12.1	Por la pérdida parcial y/o total de los documentos de trabajo entregados a <b>EL CONTRATISTA</b> , la multa será por cada documento perdido parcial y/o total.	Reporte del área usuaria	5 x K
<b>13</b>		<b>ACTOS DOLOSOS, IMPROPIOS O NEGLIGENCIAS</b>		
	13.1	Cuando se compruebe que el trabajador realizó actos dolosos y/o negligencia en perjuicio de la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> y/o el usuario, se descontará al <b>EL CONTRATISTA</b> el monto por los daños ocasionados y se deberá efectuar la separación inmediata del trabajador, sin perjuicio de la aplicación de la multa correspondiente.	Reporte del área usuaria	8 x K



PENALIDAD		OCURRENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
	13.2	Cuando el trabajador de <b>EL CONTRATISTA</b> que se encuentra laborando presente signos de haber ingerido licor o en evidente estado de ebriedad, la multa será por cada trabajador, separándose inmediatamente al infractor.	Reporte del área usuaria	8 x K
	13.3	Cuando se compruebe que un Trabajador realizó acuerdos fraudulentos (by pass, manipulación del medidor), la multa será por cada caso presentado, separándose inmediatamente al trabajador infractor.	Reporte del área usuaria	8 x K
<b>14</b>		<b>MOVIMIENTO DE PERSONAL.</b>		
	14.1	Por reemplazar, rotar o cambiar de actividad a los profesionales, operarios y/o personal que tiene a su cargo, sin la debida aprobación de la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> La multa será por cada trabajador y por los días transcurridos hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	2 x K
<b>15</b>		<b>INCUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES</b>		
	15.1	En caso de existencia de conexiones sin lectura, ni código de lectura sin acreditación de incidencia	Reporte del área usuaria	0.5 x K
	15.2	En caso de error de lectura detectada y/o reclamo realizado.	Reporte del área usuaria	1 x K
	15.3	En caso de equivocada aplicación de código de lectura se establece	Reporte del área usuaria	0.5 x K
	15.4	En caso de un mal procedimiento y/o procedimiento incompleto se establece	Reporte del área usuaria	1 x K
	15.5	En caso de recibos no distribuidos, se establece	Reporte del área usuaria	0.04 x k
	15.6	Por ejecutar de manera errada el corte de servicio	Reporte del área usuaria	0.20 x k
	15.7	Por ejecutar corte dejando fuga en la conexión del servicio de agua potable	Reporte del área usuaria	0.50 x K
	15.8	N° de cortes no ejecutados (reportados en el padrón de corte emitido por la EPS EMAPA CAÑETE S.A.	Reporte del área usuaria	0.50 x K
	15.9	Por no ejecutar la reapertura de servicio dentro del tiempo establecido	Reporte del área usuaria	0.50 x k
	15.10	Por no adjuntar evidencia del corte realizado	Reporte del área usuaria	0.04 x k
	15.11	Por ejecutar de manera errada una reapertura	Reporte del área usuaria	0.20 x k
	15.12	Por ejecutar una reapertura dejando fuga en la caja de registro de agua	Reporte del área usuaria	0.20 x k
	15.13	Por no adjuntar evidencias de la reapertura realizada	Reporte del área usuaria	0.04 x k

PENALIDAD	OCURRENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
16	<b>INCUMPLIMIENTO DE EFICIENCIA</b>		
16.1	Eficiencia en la toma de estado, se aplicará la multa por las lecturas proyectadas (ErP) como resultado de la fórmula establecida en el control de calidad.	Reporte del área usuaria	1 x K
16.2	Eficiencia en el procedimiento de consumo atípico, se aplicará la multa por mal procedimiento de atípico (ErP), como resultado de la fórmula establecida en el control de calidad.	Reporte del área usuaria	1 x K
16.3	Eficiencia en distribución de recibos, se aplicará la multa por los recibos proyectados (ErP) como resultado de la fórmula establecida en el control de calidad.	Reporte del área usuaria	1 x K
16.4	Eficiencia en la ejecución de acciones persuasivas, se aplicará la multa por los cierres proyectados (ErP) como resultado de la fórmula establecida en el control calidad.	Reporte del área usuaria	1 x K

**K = 5% UIT (vigente a la fecha)**

En las Términos de referencia se establecen penalidades distintas a casos de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato (penalidad por mora), siendo estas objetivas, razonables y congruentes con el objeto de la convocatoria.

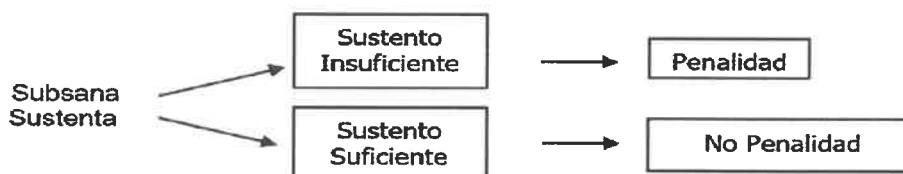
La unidad de medida aprobada para tal fin es la Unidad Impositiva Tributaria

**NOTAS:**

- La penalidad será aplicada por el área usuaria (Jefatura de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial a cargos de la Gerencia Comercial), la misma que será descontada de los pagos mensuales correspondientes.
- Detectada la infracción, área usuaria (Jefatura de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial a cargos de la Gerencia Comercial) notificará al **EL CONTRATISTA** para que levante la observación en un plazo de 48 horas, dicho sustento será evaluado por área usuaria, en un plazo de dos (2) días calendario para determinar la aplicación de la penalidad de acuerdo a la Tabla otras de Penalidades.

No Subsana  
No Sustenta → **Penalidad**

Subsana  
No Sustenta → **Penalidad**



- En el caso, de observaciones del muestreo probabilístico, no aplica el levantamiento de observaciones a los muestreos considerados para la supervisión de la calidad. (por que correspondería aplicar el levantamiento sobre la proyección del error lo que implicaría la revisión de todas las ordenes de trabajo).
- Si después de aplicada la multa, la deficiencia de la falta prosiguiera, se volverá a aplicar la sanción hasta cuando sea subsanada.
- En caso exista concurrencia de infracciones, se aplicarán las multas en forma acumulativa.

Toda controversia surgida durante la etapa de ejecución del contrato se resolverá conforme lo establece el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

- Las multas consideradas en la presente Tabla obedecen a criterios de razonabilidad, congruencia, proporcionalidad y objetividad al servicio convocado, considerando la importancia

del servicio de agua potable y alcantarillado a la población, dentro del ámbito de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

7. Las multas se aplican sin perjuicio de las sanciones que pudiesen aplicar las municipalidades o el organismo regulador SUNASS.
8. **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Se reserva el derecho de realizar en cualquier día del mes la supervisión respectiva del trabajo ejecutado por **EL CONTRATISTA**, la cual estará a cargo del Supervisor o Verificador designado y la Jefatura de cada área usuaria, este tipo de supervisiones pueden ser inopinadas o en conjunto con **EL CONTRATISTA**.
9. En caso se requiera efectuar una supervisión conjunta, **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, solicitará previa comunicación (Escrita o por correo electrónico), 24 horas antes la asignación de los supervisores necesarios para verificar los trabajos observados a **EL CONTRATISTA**.

La Supervisión Conjunta contara con la participación, por parte de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, del Supervisor designado, el jefe del área usuaria o a quien delegue y por parte de **EL CONTRATISTA**, el Supervisor correspondiente.

10. Una vez ejecutada la Supervisión Conjunta los representantes de cada institución suscribirán el Acta de Verificación y/o Actas de supervisión conjunta, Según formatos aprobados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
11. De las supervisiones realizadas independientes o en forma Conjunta, al detectarse Infracciones en los trabajos realizados, **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** notificara a **EL CONTRATISTA** en su domicilio fiscal y legal vía Carta firmada por la Gerencia Comercial y/o Gerencia General que detectó la misma, para que **EL CONTRATISTA** en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas levante las observaciones, dicho sustento será evaluado por el área usuaria (Jefatura de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial a cargos de la Gerencia Comercial), con un plazo de dos (2) días para determinar la aplicación de la penalidad de acuerdo a la Tabla de Penalidades. Debiendo informar a la Gerencia Comercial para que notifique a **EL CONTRATISTA** la penalidad que se aplicará, asimismo inmediatamente se elaborará las notas de débito respectivas.
12. Se precisa que la subsanación de las infracciones, previa evaluación, no imposibilita la aplicación de las penalidades, según la Tabla de Penalidades
13. En caso proceda ser penalizado, copia de la Carta enviada a la **CONTRATISTA** se hará llegar a la Gerencia de Administración y Finanzas para la aplicación de la Nota de Débito y hacer el descuento respectivo.

#### 11.12 Procedimiento para la aplicación de penalidades.

- a) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Realizará en cualquier día del mes la supervisión respectiva del trabajo ejecutado por **EL CONTRATISTA**, esta supervisión estará a cargo del Supervisor de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** para las actividades operativas comerciales, en coordinación y/o asistencia de la jefatura de cada área usuaria.
- b) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, solicitará previa comunicación (Escrita o por correo electrónico), 24 horas antes, una Supervisión Conjunta para verificar los trabajos realizados por **EL CONTRATISTA**.
- c) El Contratista está obligado a confirmar y asistir a la supervisión conjunta, caso contrario la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** ejecutará la supervisión siendo válida para la aplicación de penalidades que correspondan.
- d) La Supervisión Conjunta contará con la participación, por parte de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, del Supervisor designado para las actividades operativas comerciales, por parte de **EL CONTRATISTA**, deberá asistir obligatoriamente el Coordinador General y/o Supervisor correspondiente.
- e) Una vez ejecutada la Supervisión Conjunta los representantes de cada institución suscribirán el Acta de Verificación y/o Actas de supervisión conjunta, según corresponda.
- f) De las Supervisiones realizadas independientes (acápites c) o en forma Conjunta, al detectarse Infracciones en los trabajos realizados, área usuaria (Jefatura de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial a cargos de la Gerencia Comercial) notificará a **EL CONTRATISTA**, para que en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas levante las observaciones, dicho sustento será evaluado por el área usuaria en un plazo de 2 días para determinar la aplicación de la multa de acuerdo

a la Tabla de Penalidades. En la evaluación participaran según corresponda, el jefe del área usuaria y el Supervisor designado y/o contratado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

Se precisa que la subsanación de las infracciones no implica la no aplicación de las penalidades. El descargo de **EL CONTRATISTA** puede incluir:

- ✓ Si **EL CONTRATISTA**, es responsable del incumplimiento
- ✓ Si no existió incumplimiento.
- ✓ Si el incumplimiento es por culpa de terceros.

- g) Una vez ejecutada la Supervisión Conjunta los representantes de cada institución suscribirán el Acta de Verificación y/o Actas de supervisión conjunta, según corresponda.
- h) Mediante Carta se comunicará a la **CONTRATISTA** la aplicación de Penalidades.
- i) Si después de aplicada la multa, la deficiencia de la falta prosiguiera, se volverá a aplicar la sanción hasta cuando sea subsanada.
- j) En caso de que exista concurrencia de infracciones, se aplicará la multa en forma acumulativa.
- k) En caso proceda ser penalizado, copia de la Carta enviada a la **CONTRATISTA** se hará llegar a la Gerencia de Administración y Finanzas para la aplicación de la Nota de Débito y hacer el descuento respectivo.
- l) De surgir inconvenientes en la aplicación, se utilizará el mecanismo de Solución de Controversias.

#### 11.13 Responsabilidad por vicios ocultos

La conformidad del servicio por parte de la **EPS EMAPA CAÑETE** 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 UN (1) AÑO contado a partir de la conformidad otorgada por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**



**ANEXOS**

**ANEXO "A"**

**ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS Y FUNCIONALES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN**

**1. ESPECIFICACIONES TÉCNICA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS**

**1.1. DISPOSITIVO MÓVIL PARA LA EJECUCION DE ACTIVIDADES COOMERCIALES**

DESCRIPCIÓN	DEBEN CUMPLIR COMO MÍNIMO
Equipo	Smartphone
Pantalla	6.4" Full HD+ Super AMOLED (120hz)
Memoria Interna	256GB expandible hasta 1TB
Memoria RAM	8GB
OS	Android 13
Mensajería	SMS, MMS, Email, Push Mail, IM, RSS
Cámara	Cámara posterior triple 50+12+5MP Cámara frontal 32MP
Característica	GPS con soporte A-GPS; GLONASS
	Formato EXIF 2.0 para imágenes
	3G HSDPA + 42.2Mbps / HSUPA 5.76Mbps
	4G LTE
	Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac; DLNA; Wi-Fi Direct; Banda dual
	Bluetooth v4.0 A2DP, EDR, LE
	microUSB 2.0
	NFC
	Reproductor de video MP4/DivX/XviD/WMV/H.264/H.263
	Reproductor de audio MP3/WAV/eAAC+/AC3/FLAC
	Editor de imagen/video
	Editor de documentos (Word, Excel, PowerPoint, PDF)
	Integración Google Search, Maps, Gmail, YouTube, Calendar, Google Talk, Picasa
	Procesador Exynos 1380 de 8 núcleos 2.4/2.0ghz
	Protección IP67 resistente al agua y polvo
	Sensor de huella en pantalla, NFC, Altavoces Stereo, etc
Batería	5000mAh con carga rápida de 25W

El equipo dispositivo móvil y transmisión en línea deberá tener 02 servicios en un solo equipo de comunicación:

1. Conexión internet para transferencia de datos e imágenes

Mensajes y Multimedia (Fotos)

**ANEXO "C"**  
**PROCEDIMIENTO DE CONSUMOS ATIPICOS**

Se encuentran considerados como atípico normal a aquellos usuarios consignados en la clasificación de la **CLASE RESIDENCIAL** – (doméstico y/o social), **Artículo 90° del TUO del reglamento de calidad de la prestación de servicios de saneamiento y sus modificatorias - Unidad de uso y su clasificación del TUO**, que presenten una diferencia de lectura que supere en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario (mayor al doble del promedio histórico) y sea igual o mayor a dos (2), asignaciones de consumo. **Art. N° 92° del TUO del reglamento de calidad de la prestación de servicios de saneamiento y sus modificatorias – Control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas.** La EPS realizará un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos.

Para ello el **CONTRATISTA** realizará el siguiente procedimiento en el caso se encuentre con casos de **CONSUMOS ATIPICOS**:

- ✓ En primer lugar, deberá verificarse si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva.
- ✓ En caso de no existir error en la toma de lecturas, el **CONTRATISTA** procederá a realizar una visita al domicilio del usuario con la finalidad de hacerle entrega en físico la notificación (formato 10) de consumo atípico y realizar las inspecciones internas y externas (formato 5 y formato 6), dejando constancia de la entrega con la firma y/o huella dactilar del usuario correspondiente o de un familiar mayor de edad.

De ser el caso ninguna persona se encuentre en el predio, se dejará una notificación (formato 10) reprogramando para una segunda visita dentro de 2 días hábiles en un rango de 2 horas, la cual también será realizado bajo el mismo procedimiento y debe realizar una inspección externa (formato 6).

En caso nuevamente no se encuentre a nadie en el predio, se dejará el documento bajo puerta, anotando la cedula de notificación (**Formato 10**), inspección externa (**Formato 6**) e inspección interna (**formato 5**) para la realización de los procedimientos conforme al **artículo 48° del TUO del reglamento de calidad de la prestación de servicios de saneamiento y sus modificatorias - Artículo 48.- Inspecciones y reparaciones**, dentro de los cinco (05) días hábiles de conocido el hecho, con la finalidad de descartar factores distorsionantes del registro, y colocando las características del predio bajo el formato vigente de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** con la firma, nombre y DNI del notificador. Cumpliendo a lo establecido en el **Artículo N° 36 del TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento - Artículo N° 36.- Notificaciones**, procedimiento de notificaciones.

- ✓ La notificación de consumo atípico deberá de contener la programación de la fecha y hora de la inspección interna como externa, además de considerar un plazo de 48 horas (**días hábiles**).
- ✓ **EL CONTRATISTA** establecerá como medida bajo responsabilidad, armar un expedientillo y/o file completo por cada usuario (suministro), la cual será remitido en físico y digital al área usuaria de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, para posteriormente ser presentado durante las supervisiones y/o fiscalizaciones realizadas por la SUNASS. Cabe indicar, que se deberá incluir en el presente expedientillo y/o file los formatos de notificación (**primera notificación, segunda notificación y tercera notificación de ser el caso**), además del **acta de inspección externa, el acta de inspección interna con las evidencias fotográficas respectivas de cada visita realizada** (debe visualizar el medidor, serie del medidor, la lectura y el frontis del predio con su numeración, bien nítidas), de la misma manera el informe operacional para casos atípicos de acuerdo al modelo proporcionado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, el mismo que será entregado de acuerdo al cronograma establecido por la EPS, con la finalidad de realizar las facturaciones respectivas.

En lo que respecta a los usuarios que estén dentro de la clase **NO RESIDENCIAL**, (comercial, industrial y estatal), el **CONTRATISTA** verificará la crítica de lectura, asimismo el procedimiento de consumo atípico será realizado en forma mensual.

- ✓ En todos casos de las visitas por procedimiento Atípico (verificación de lectura, programación para inspección y visita programada y/o inspección realizada en la primera visita), el **CONTRATISTA** debe remitir las evidencias fotográficas de la fachada predio, conexión en la caja, evidencia de la luneta del medidor en donde se visualice de manera nítida el N° de medidor y lectura, en los casos que se realiza la Inspección Interna se debe de remitir la evidencia de los puntos internos inspeccionados y/o fugas encontradas. En todos los casos las fotografías deben de contener: fecha, hora, lugar y coordenadas.

**ANEXO "D"**  
**PROCEDIMIENTO DE CIERRE Y REAPERTURA**

**Artículo 118.- Cierre de los servicios por iniciativa de la empresa prestadora**

La empresa prestadora podrá cerrar los servicios, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, sin perjuicio del cobro por el costo del cierre y reposición de los servicios de acuerdo con lo establecido en el presente artículo.

**118.1. Cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado**

**a) Cierre Simple.** - Se aplica en los siguientes casos:

- i) Incumplir el pago de dos (2) facturaciones mensuales vencidas.
- ii) Incumplir el pago de una (1) facturación de crédito vencida derivada del convenio de pago correspondiente, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio.

Asimismo, la empresa prestadora podrá cerrar los servicios en caso el usuario:

- iii) Se oponga por dos (2) meses o más a la instalación del medidor de acuerdo con lo establecido en el artículo 94 del presente reglamento.

- iv) No permita la reinstalación, reemplazo o reubicación del medidor.

El cierre de los servicios deberá efectuarse en los dos (2) días hábiles siguientes, contados desde ocurrido el incumplimiento.

Para los supuestos señalados en los numerales i) y ii) del presente literal, la empresa prestadora no ejecutará el cierre de los servicios en días que no tenga habilitada(s) su(s) oficina(s) y sistemas de pago.

En caso el cierre de los servicios se haya realizado por alguno de los supuestos de los numerales iii) y iv), la empresa prestadora deberá informar al usuario que podrá proceder al levantamiento de la conexión, en caso hayan transcurrido seis (6) meses de haberse ejecutado el cierre sin que haya solicitado la rehabilitación del servicio y se comprometa a permitir la instalación, reinstalación, reemplazo o reubicación del medidor.

**b) Cierre Drástico.** - Se aplica en los siguientes casos:

- i) Cuando la empresa prestadora verifique que se ha rehabilitado el servicio cerrado con cierre simple.
- ii) No permitir a la empresa prestadora el cierre simple del servicio, por dos (2) veces consecutivas.

La empresa prestadora deberá informar al usuario que podrá proceder al levantamiento de la conexión, en caso hayan transcurrido seis (6) meses de haberse realizado el cierre drástico del servicio sin que se haya solicitado la rehabilitación.

**Artículo 124.- Reapertura de los servicios**

El servicio deberá ser rehabilitado por la empresa prestadora, cuando cese la causal que originó el cierre, previo pago de las deudas pendientes, si las hubiere, y del servicio colateral respectivo, o cuando se celebre un convenio de pagos respecto de las deudas pendientes.

La empresa prestadora debe rehabilitar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de haber cesado la causal que originó el cierre.

**ANEXO "E"**  
**PROCEDIMIENTO DE AVISO DE ALTO CONSUMO**

Se encuentran considerados como Consumo Excesivo a aquellos usuarios consignados en la clasificación de la **NO CLASE RESIDENCIAL** – (comercial y/o estatal y/o industrial), **Artículo 90° del TUO del reglamento de calidad de la prestación de servicios de saneamiento y sus modificatorias - Unidad de uso y su clasificación del TUO**, que excedan en más del 50% al promedio de histórico de consumo del usuario.

Para ello el **CONTRATISTA** realizará el siguiente procedimiento:

- ✓ En primer lugar, deberá verificarse si el Consumo Excesivo es producto de un error en la toma de lectura. En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva y no se debe entregar el Aviso de Alto Consumo, asimismo, tampoco se entrega el aviso, en los casos que: se observe una fuga en caja, se observe y constate que el medidor se encuentre averiado y/o manipulado y factores distorsionantes que alteren el consumo, estas observaciones deben de registrarse en el padrón de relectura.
- ✓ En caso de no existir error en la toma de lecturas, el **CONTRATISTA** procederá a realizar la entrega del Aviso de Alto Consumo al usuario y/o conductor del predio proporcionado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** en donde se debe registrar la fecha y lectura del medidor, datos y firma del notificador y/o operario, datos y firmar del usuario y/o conductor del predio, color de la fachada del predio, N° de pisos del predio, N° de suministro de Luz e indicar si la conexión cuenta o no con fuga y observación adicional de la situación de la conexión.
- ✓ En caso que al momento de la entrega del Aviso de Alto Consumo, no se encuentre ninguna persona, se dejará el Aviso de Alto Consumo bajo puerta, considerando el llenado de los puntos señalados en el párrafo anterior, se debe remitir las evidencias fotográficas de la fachada y lectura en donde se observe el número de medidor, Asimismo, las fotografías remitidas deben contener: fecha, hora, lugar y coordenadas.
- ✓ En todos casos de las visitas por Consumo Excesivo (Alto Consumo), el **CONTRATISTA** debe remitir las evidencias fotográficas de la fachada predio, conexión en la caja, evidencia de la luneta del medidor en donde se visualice de manera nítida el N° de medidor y lectura. Las fotografías deben de contener: fecha, hora, lugar y coordenadas.
- ✓ Al finalizar la fecha indica para la realización de las críticas enviada por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** se debe entregar los cargos de los Avisos de Alto Consumo al área usuaria de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** con sus respectivas evidencias fotográficas.



### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

<b>B</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>												
<b>B.1</b>	<b>EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO</b>												
	<p><u>Requisitos:</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Equipo</th><th>Cantidad</th><th>Características Técnicas Mínimas</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Equipo capturador de datos y transmisión en línea</td><td>30</td><td>Equipo de comunicación con servicio de posicionamiento geográfico y cámara fotográfica incluida según lo descrito en el anexo A.</td></tr> <tr> <td>Vehículo</td><td>2</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camioneta PICK UP 4x2</li> <li>✓ Doble cabina</li> <li>✓ Incluye conductor</li> <li>✓ Con combustible incluido</li> <li>✓ Año de fabricación 2020 o posterior</li> </ul> </td></tr> <tr> <td>Motocicleta</td><td>2</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cilindrada igual o mayor a los 125 cc Motor de cuatro tiempos</li> <li>✓ Llantas todo terreno</li> <li>✓ Con combustible incluido</li> <li>✓ Año de fabricación 2022 o posterior</li> </ul> </td></tr> </tbody> </table> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.</p> <p>Importante</p> <p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p>	Equipo	Cantidad	Características Técnicas Mínimas	Equipo capturador de datos y transmisión en línea	30	Equipo de comunicación con servicio de posicionamiento geográfico y cámara fotográfica incluida según lo descrito en el anexo A.	Vehículo	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camioneta PICK UP 4x2</li> <li>✓ Doble cabina</li> <li>✓ Incluye conductor</li> <li>✓ Con combustible incluido</li> <li>✓ Año de fabricación 2020 o posterior</li> </ul>	Motocicleta	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cilindrada igual o mayor a los 125 cc Motor de cuatro tiempos</li> <li>✓ Llantas todo terreno</li> <li>✓ Con combustible incluido</li> <li>✓ Año de fabricación 2022 o posterior</li> </ul>
Equipo	Cantidad	Características Técnicas Mínimas											
Equipo capturador de datos y transmisión en línea	30	Equipo de comunicación con servicio de posicionamiento geográfico y cámara fotográfica incluida según lo descrito en el anexo A.											
Vehículo	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camioneta PICK UP 4x2</li> <li>✓ Doble cabina</li> <li>✓ Incluye conductor</li> <li>✓ Con combustible incluido</li> <li>✓ Año de fabricación 2020 o posterior</li> </ul>											
Motocicleta	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cilindrada igual o mayor a los 125 cc Motor de cuatro tiempos</li> <li>✓ Llantas todo terreno</li> <li>✓ Con combustible incluido</li> <li>✓ Año de fabricación 2022 o posterior</li> </ul>											
<b>B.2</b>	<b>INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA</b>												
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>A fin de garantizar la oportuna y efectiva atención de nuestros requerimientos, la ubicación física del Centro de Operaciones de <b>EL CONTRATISTA</b> deberá estar en la jurisdicción provincia de nuestro Centro de Servicios.</p> <p>EL contratista deberá contar con un local apropiado para la correcta prestación del servicio, cuya ubicación física será comunicada a la Gerencia Comercial, antes del inicio del contrato.</p> <p>La óptima condición del local será verificada por las áreas usuarias y será indispensable para dar inicio al servicio de las actividades contratadas que el local esté debidamente equipado y listo para prestar el servicio.</p> <p>Se considera como centro de Servicios de la Entidad el local ubicado en la Av. Mariscal Benavides N° 768 - N° 776 – San Vicente / Instalaciones de la Sede Central y Gerencia Comercial de la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> respectivamente.</p> <p>El Centro de Operaciones, contará de un local con las características apropiadas para la prestación del servicio, el que dispondrá de áreas básicas para oficinas, sala de reuniones, centro de cómputo, centro de comunicaciones, almacenes, vestuarios, servicios higiénicos.</p> <p>Siendo sus características mínimas las siguientes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CARACTERÍSTICAS / INFRAESTRUCTURA</th><th>LOCAL</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	CARACTERÍSTICAS / INFRAESTRUCTURA	LOCAL										
CARACTERÍSTICAS / INFRAESTRUCTURA	LOCAL												

	<table border="1"> <tr> <td>AREA TOTAL M2</td><td>120 a 500 m2</td></tr> <tr> <td>AREA MINIMA CONSTRUIDA</td><td>120 a 400 m2</td></tr> <tr> <td>OFICINAS</td><td>X</td></tr> <tr> <td>ALMACENES</td><td>X</td></tr> <tr> <td>VESTUARIOS Y DUCHAS</td><td>X</td></tr> <tr> <td>SERVICIOS HIGIENICOS</td><td>X</td></tr> </table>	AREA TOTAL M2	120 a 500 m2	AREA MINIMA CONSTRUIDA	120 a 400 m2	OFICINAS	X	ALMACENES	X	VESTUARIOS Y DUCHAS	X	SERVICIOS HIGIENICOS	X
AREA TOTAL M2	120 a 500 m2												
AREA MINIMA CONSTRUIDA	120 a 400 m2												
OFICINAS	X												
ALMACENES	X												
VESTUARIOS Y DUCHAS	X												
SERVICIOS HIGIENICOS	X												
	<p><u>Acreditación:</u></p> <p><u>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.</u></p>												
	<p>Importante</p> <p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p>												
<b>B.3</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>												
<b>B.3.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>												
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><b>COORDINADOR GENERAL (01)</b></p> <p>El título profesional en cualquier especialidad de Ingeniería y/o Administración y/o Economía y/o Contabilidad y/o Ciencias de la Computación y/o Arquitectura, colegiado y habilitado del personal clave requerido como COORDINADOR GENERAL.</p> <p><u>*Nota: Presentar el certificado de colegiatura al inicio de su participación del contrato.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título profesional de Ingeniería y/o Administración y/o Economía y/o Contabilidad y/o ciencias de la Computación y/o Arquitectura será verificado por el comité de selección 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: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso de que el grado o 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>												
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><b>SUPERVISOR DE ACTIVIDADES (02)</b></p> <p>Título Profesional colegiado habilitado; en cualquier especialidad de Ingeniería y/o Administración y/o Economía y/o Contabilidad y/o Arquitectura.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Título Profesional, colegiado y habilitado, en Ingeniería y/o Administración y/o Economía y/o Contabilidad y/o Arquitectura; será verificado por el comité de selección 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: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> según corresponda.</p> <p>En caso de que el grado o 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>B.4</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>												

Requisitos:

**COORDINADOR GENERAL (01)**

Experiencia mínima de tres (02) años; como Coordinador General y/o Coordinador y/o Coordinador de base y/o Ingeniero Residente y/o Ingeniero Supervisor, en las funciones de dirección y coordinación de actividades objeto del presente servicio en actividades comerciales prestados a empresas de servicios públicos y/o privados en el sector saneamiento: de Toma de Estado de Medidores y/o Distribución de Recibos o facturas o boletas y/o Comunicaciones al Cliente y/o Inspecciones Comerciales y/o Adecuación de Conexiones Domiciliarias y/o Recaudación y/o Cancelación y Cautela de Recibos de Cobranza y/o Acciones Persuasivas y/o Actividades de Catastro Comercial y/o padrón de usuarios comercial en el servicio de gestión comercial prestado a empresas de servicios de saneamiento y/o catastro técnicos y/o comerciales y/o instalación de medidores y/o proyectos (obras y/o servicios) de saneamiento que incluya instalación de medidores de agua potable

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Acreditación:

Se acreditará mediante documentos: 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. Debiendo contar para calificar con 01 a más de las 03 actividades objeto del presente servicio: Toma de Estado de Medidores - Distribución de Recibos o facturas o boletas al Cliente y Acciones Persuasivas en el servicio de gestión comercial prestado a empresas de servicios públicos y/o privadas de saneamiento.

Requisitos:

**SUPERVISOR DE ACTIVIDADES (02)**

Dos (02) años en actividades que Contengan mantenimiento y/o instalación y/o rehabilitación de redes de agua y/o redes de alcantarillado y/o Instalación de Conexiones y/o Mantenimiento y/o Rehabilitación de Conexiones Domiciliarias de Agua y/o Alcantarillado y/o Instalación de Redes de Agua Potable y/o Alcantarillado (Primarias o Secundarias) y/o Reposición de Redes de Agua Potable y/o Alcantarillado (Primarias o Secundarias) y/o Rehabilitación de Redes de Agua Potable y/o Alcantarillado (Primarias o Secundarias) y/u obras de saneamiento, y/o actividades comerciales de Toma de Estado de Medidores y/o Distribución de Recibos y Comunicaciones al Cliente y/o Inspecciones Comerciales y/o Adecuación de Conexiones Domiciliarias y/o Recaudación, Cancelación y Cautela de Recibos de Cobranza y/o Acciones Persuasivas y/o Actividades de Catastro Comercial en el sector saneamiento, el servicio de gestión comercial prestado a empresas de servicios públicos y/o privadas de saneamiento y/o catastro técnicos y/o comerciales y/o instalación de medidores del personal clave requerido como SUPERVISOR DE ACTIVIDADES.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Acreditación:

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

Importante

- 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.
- 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.
- Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

*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 los términos de referencia, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en los términos de referencia.*

**C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

**Requisitos:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/500,000.00 (Quinientos 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Toma de Estado de Medidores y/o Distribución de Recibos y/o facturas y/o boletas y/o Comunicaciones al Cliente y/o Inspecciones Comerciales y/o Adecuación de Conexiones Domiciliarias y/o Recaudación y/o Cancelación y/o distribución de Recibos de Cobranza y/o Acciones Persuasivas y/o Actividades de Catastro Comercial en el sector saneamiento y/o energía eléctrica y/o gas y/o servicios de gestión comercial prestado a empresas de servicios públicos y/o privados de saneamiento y/o proyectos (obras y/o servicios) de saneamiento que incluya instalación de medidores de agua y/o adecuación de conexiones domiciliarias y/o retiro de medidores de agua y/o encuestas y/o censos.

**Acreditación:**

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago!, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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.

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.

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.

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.

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.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

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 los términos de referencia, 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".



- 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.

4

1

#### 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
<b>A. PRECIO</b>	
<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 ( <b>Anexo N° 6</b> ).	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:  $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$  $i$ = Oferta $P_i$ = Puntaje de la oferta a evaluar $O_i$ = Precio $i$ $O_m$ = Precio de la oferta más baja $PMP$ = Puntaje máximo del precio  <b>[100] puntos</b>

#### Importante

Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección 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 actividades comerciales para fortalecer la gestión comercial en el ámbito de la EPS EMAPA CAÑETE S.A., que celebra de una parte la **EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CAÑETE S.A. - EPS EMAPA CAÑETE S.A.** en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20176170876, con domicilio legal en v. Mariscal Benavides N° 768 – Distrito de San Vicente de Cañete – Provincia de Cañete – Departamento de Lima, 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 comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024-EPS EMAPA CAÑETE S.A.** para la Contratación del servicio de actividades comerciales para fortalecer la gestión comercial en el ámbito de la EPS EMAPA CAÑETE S.A., 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 la Contratación del servicio de actividades comerciales para fortalecer la gestión comercial en el ámbito de la EPS EMAPA CAÑETE S.A.

### 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 PAGO<sup>11</sup>

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.

<sup>11</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de 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.

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 ACCESORIAS<sup>12</sup>**

*"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.

<sup>12</sup> 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.



#### **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:

- 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**

*En 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 sea igual o menor 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, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

#### **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 por 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.

#### OTRAS PENALIDADES

EPS CAÑETE S.A., ha previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, según detalle:

PENALIDAD	OCURRENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
<b>1</b>	<b>IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, INDUMENTARIA Y FOTOCHECK</b>		
1.1	Por no entregar a sus trabajadores la indumentaria y/o entregarla incompleta, la multa será por trabajador y por día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1.50 x K
1.2	Por no entregar en la fecha a sus trabajadores, los implementos de protección personal correspondiente y/o entregarlos incompletos, la multa será por trabajador y por día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
1.3	Por trabajador que no cuente con equipo de protección personal en el momento de estar realizando la actividad, la multa será por trabajador y por día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
1.4	Por no entregar a sus trabajadores el fotocheck, la multa será por trabajador y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1.50 x K
1.5	Por trabajador que no porta el fotocheck en todo momento en el lado superior izquierdo del pecho y/o lugar visible, la multa será por trabajador y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1.50 x K
<b>2</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>		
2.1	Por cuadrilla o trabajador que no cuenta con las herramientas o las tiene incompletas, la multa será por cuadrilla o trabajador y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K

PENALIDAD		OCCURENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
	2.2	Por no renovar y/o reemplazar herramientas que se encuentran inoperativas, la multa será por cuadrilla o trabajador y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
3		<b>COMUNICACIONES</b>		
	3.1	Por Coordinador, Supervisor, Trabajador o Cuadrilla que no cuenten o no funciona su equipo de comunicación y/o transmisión de datos, la multa será por cada personal o cuadrilla, y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente	Reporte del área usuaria	3 x K
4		<b>TRANSPORTE.</b>		
	4.1	Por ausencia de unidades vehiculares (camioneta y motocicleta), o que éste se encuentre inoperativo o sin el logotipo correspondiente (en el lugar correspondiente) o con una antigüedad mayor a la solicitada, la multa será por cada unidad móvil, y por cada día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	8x K
5		<b>EQUIPOS</b>		
	5.1	Por no contar permanentemente con el equipo requerido o que los tenga incompletos o en mal estado, durante la verificación que se realiza en el Centro de Operaciones, la multa será por cada equipo y por día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	4 x K
	5.2	Por evidenciar los equipos de comunicación en estado inoperativos en campo, la multa será por cada equipo y por día transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	4 x k
	5.3	Por no hacer uso de los equipos necesarios en la ejecución de la actividad, la multa será por cada equipo y por día de transcurrido desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	6 x K
6		<b>CALIDAD DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.</b>		
	6.1	Por cada orden trabajo ejecutado que exceda el promedio de carga estimada por actividad, la multa será por cada trabajador con exceso de carga y por los días transcurridos desde la fecha en que se detectó la ocurrencia hasta las acciones correctivas pertinentes.	Reporte del área usuaria	3 x K
	6.2	Por no ejecutar la actividad o acudir después del horario establecido por la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> , la multa será por cada orden de trabajo no ejecutado o ejecutado fuera de horario.	Reporte del área usuaria	8 x K
	6.3	Por cada corte ejecutado con una técnica de corte que no hace uso de llaves especiales y dispositivos como las adjuntadas en las especificaciones técnicas.	Reporte del área usuaria	8 x K
7		<b>CALIDAD DE MATERIALES.</b>		



PENALIDAD		OCURRENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
	7.1	Por emplear materiales no autorizados por la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> en la ejecución de las actividades, la multa será por cada orden de trabajo detectado y por los días transcurridos desde la fecha en que se ejecutó el trabajo hasta la subsanación pertinente; es decir, sin perjuicio de que <b>EL CONTRATISTA</b> deberá retirar dicho material y remplazarlo por otro que cumpla con las características técnicas autorizadas y normalizadas. El reemplazo será sin costo alguno para la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b>	Reporte del área usuaria	8 x K
	7.2	Por cuadrilla o trabajador que no disponga de los materiales requeridos para realizar una actividad encomendada, la multa será por cada cuadrilla o trabajador y por los días transcurridos desde la fecha en que detectó la ocurrencia hasta la corrección pertinente.	Reporte del área usuaria	4 x K
	7.3	Por no entregar a la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> los materiales retirados que hubieran sido cambiados por nuevos, la multa será por cada orden de trabajo detectado y por los días transcurridos desde la fecha en que se ejecutó el trabajo hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	4 x K
<b>8</b>		<b>TRABAJO INCONCLUSO.</b>		
	8.1	Por interrumpir injustificadamente la ejecución de una orden de trabajo ya sea por falta de personal y/o materiales y/o equipos, la multa será por cada orden de trabajo detectado y por los días transcurridos desde la fecha en que se programó el trabajo hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	8 x K
	8.2	Por no concluir la orden de trabajo en la fecha programada según cronograma aprobado por la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> , la multa será por cada orden de trabajo y por los días transcurridos desde la fecha en que se debió concluir la carga hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1 x K
<b>9</b>		<b>INFORMACIÓN.</b>		
	9.1	Por no presentar y/o entregar las órdenes de trabajo, en la debida oportunidad establecida para cada actividad, la multa será por orden de trabajo y por los días transcurridos desde su fecha de ejecución hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1 x K
	9.2	Por no presentar la información solicitada en la fecha y hora establecidas para cada actividad, o presentarla incompleta sin la debida sustentación, la multa será por cada actividad y por los días transcurridos desde la fecha en que debió ser entregada la información hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	1.50 x K
	9.3	Por presentar información falsa o errada, la multa será por cada orden de trabajo con información falsa o errada y por los días de atraso en subsanar dicha información.	Reporte del área usuaria	4 x K
<b>10</b>		<b>INCUMPLIMIENTO.</b>		
	10.1	Por no iniciar la orden de trabajo programada en la fecha establecida para cada actividad, la multa será por cada día de retraso hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
	10.2	Por no iniciar o no aplicar el plan de trabajo y/o metodología de trabajo propuestos, la multa será por cada día de atraso hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K

PENALIDAD		OCURRENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
	10.3	Por no concluir completamente una orden de trabajo en la fecha establecida en los procesos constructivos para cada actividad, la multa será por cada orden de trabajo y por cada día de retraso hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	8 x K
	10.4	Por el incumplimiento en los plazos para devolución de las ordenes de trabajo o por retornarlas incompletas, la multa será por cada carga de trabajo y por cada día de retraso hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	4 x K
11		<b>SEÑALIZACIÓN.</b>		
	11.1	Por no emplear la señalización y/o realizarse con deficiencias, es decir, no conforme a la norma respectiva o cartilla implementada. La multa será por cada caso detectado y por los días transcurridos hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	3 x K
12		<b>PÉRDIDA DE DOCUMENTOS.</b>		
	12.1	Por la pérdida parcial y/o total de los documentos de trabajo entregados a <b>EL CONTRATISTA</b> , la multa será por cada documento perdido parcial y/o total.	Reporte del área usuaria	5 x K
13		<b>ACTOS DOLOSOS, IMPROPIOS O NEGLIGENCIAS</b>		
	13.1	Cuando se compruebe que el trabajador realizó actos dolosos y/o negligencia en perjuicio de la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> y/o el usuario, se descontará al <b>EL CONTRATISTA</b> el monto por los daños ocasionados y se deberá efectuar la separación inmediata del trabajador, sin perjuicio de la aplicación de la multa correspondiente.	Reporte del área usuaria	8 x K
	13.2	Cuando el trabajador de <b>EL CONTRATISTA</b> que se encuentra laborando presente signos de haber ingerido licor o en evidente estado de ebriedad, la multa será por cada trabajador, separándose inmediatamente al infractor.	Reporte del área usuaria	8 x K
	13.3	Cuando se compruebe que un Trabajador realizó acuerdos fraudulentos (by pass, manipulación del medidor), la multa será por cada caso presentado, separándose inmediatamente al trabajador infractor.	Reporte del área usuaria	8 x K
14		<b>MOVIMIENTO DE PERSONAL.</b>		
	14.1	Por reemplazar, rotar o cambiar de actividad a los profesionales, operarios y/o personal que tiene a su cargo, sin la debida aprobación de la <b>EPS EMAPA CAÑETE S.A.</b> La multa será por cada trabajador y por los días transcurridos hasta la subsanación pertinente.	Reporte del área usuaria	2 x K
15		<b>INCUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES</b>		
	15.1	En caso de existencia de conexiones sin lectura, ni código de lectura sin acreditación de incidencia	Reporte del área usuaria	0.5 x K
	15.2	En caso de error de lectura detectada y/o reclamo realizado.	Reporte del área usuaria	1 x K
	15.3	En caso de equivocada aplicación de código de lectura se establece	Reporte del área usuaria	0.5 x K

PENALIDAD	OCURRENCIA	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES	MULTA
15.4	En caso de un mal procedimiento y/o procedimiento incompleto se establece	Reporte del área usuaria	1 x K
15.5	En caso de recibos no distribuidos, se establece	Reporte del área usuaria	0.04 x k
15.6	Por ejecutar de manera errada el corte de servicio	Reporte del área usuaria	0.20 x k
15.7	Por ejecutar corte dejando fuga en la conexión del servicio de agua potable	Reporte del área usuaria	0.50 x K
15.8	N° de cortes no ejecutados (reportados en el padrón de corte emitido por la EPS EMAPA CAÑETE S.A.	Reporte del área usuaria	0.50 x K
15.9	Por no ejecutar la reapertura de servicio dentro del tiempo establecido	Reporte del área usuaria	0.50 x k
15.10	Por no adjuntar evidencia del corte realizado	Reporte del área usuaria	0.04 x k
15.11	Por ejecutar de manera errada una reapertura	Reporte del área usuaria	0.20 x k
15.12	Por ejecutar una reapertura dejando fuga en la caja de registro de agua	Reporte del área usuaria	0.20 x k
15.13	Por no adjuntar evidencias de la reapertura realizada	Reporte del área usuaria	0.04 x k
<b>16</b>	<b>INCUMPLIMIENTO DE EFICIENCIA</b>		
16.1	Eficiencia en la toma de estado, se aplicará la multa por las lecturas proyectadas (ErP) como resultado de la fórmula establecida en el control de calidad.	Reporte del área usuaria	1 x K
16.2	Eficiencia en el procedimiento de consumo atípico, se aplicará la multa por mal procedimiento de atípico (ErP), como resultado de la fórmula establecida en el control de calidad.	Reporte del área usuaria	1 x K
16.3	Eficiencia en distribución de recibos, se aplicará la multa por los recibos proyectados (ErP) como resultado de la fórmula establecida en el control de calidad.	Reporte del área usuaria	1 x K
16.4	Eficiencia en la ejecución de acciones persuasivas, se aplicará la multa por los cierres proyectados (ErP) como resultado de la fórmula establecida en el control calidad.	Reporte del área usuaria	1 x K

**K = 5% UIT (vigente a la fecha)**

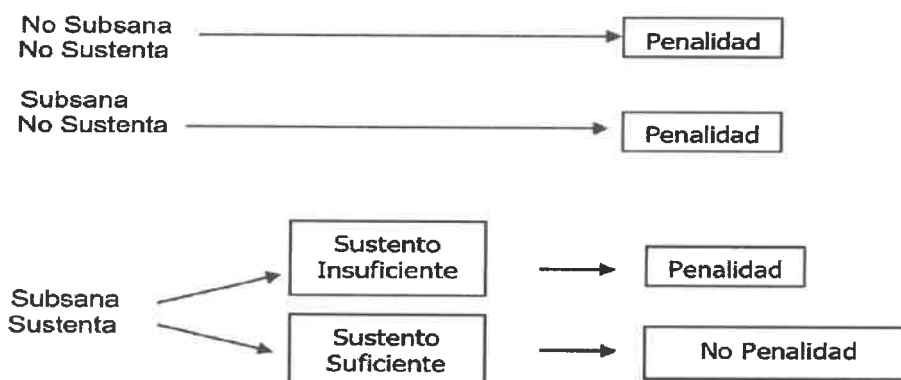
En las Términos de referencia se establecen penalidades distintas a casos de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato (penalidad por mora), siendo estas objetivas, razonables y congruentes con el objeto de la convocatoria.

La unidad de medida aprobada para tal fin es la Unidad Impositiva Tributaria

**NOTAS:**

- La penalidad será aplicada por el área usuaria (Jefatura de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial a cargos de la Gerencia Comercial), la misma que será descontada de los pagos mensuales correspondientes.

15. Detectada la infracción, área usuaria (Jefatura de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial a cargos de la Gerencia Comercial) notificará al **EL CONTRATISTA** para que levante la observación en un plazo de 48 horas, dicho sustento será evaluado por área usuaria, en un plazo de dos (2) días calendario para determinar la aplicación de la penalidad de acuerdo a la Tabla otras de Penalidades.



16. En el caso, de observaciones del muestreo probabilístico, no aplica el levantamiento de observaciones a los muestreos considerados para la supervisión de la calidad. (por que correspondería aplicar el levantamiento sobre la proyección del error lo que implicaría la revisión de todas las ordenes de trabajo).
17. Si después de aplicada la multa, la deficiencia de la falta prosiguiera, se volverá a aplicar la sanción hasta cuando sea subsanada.
18. En caso exista concurrencia de infracciones, se aplicarán las multas en forma acumulativa.
- Toda controversia surgida durante la etapa de ejecución del contrato se resolverá conforme lo establece el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
19. Las multas consideradas en la presente Tabla obedecen a criterios de razonabilidad, congruencia, proporcionalidad y objetividad al servicio convocado, considerando la importancia del servicio de agua potable y alcantarillado a la población, dentro del ámbito de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
20. Las multas se aplican sin perjuicio de las sanciones que pudiesen aplicar las municipalidades o el organismo regulador SUNASS.
21. **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Se reserva el derecho de realizar en cualquier día del mes la supervisión respectiva del trabajo ejecutado por **EL CONTRATISTA**, la cual estará a cargo del Supervisor o Verificador designado y la Jefatura de cada área usuaria, este tipo de supervisiones pueden ser inopinadas o en conjunto con **EL CONTRATISTA**.
22. En caso se requiera efectuar una supervisión conjunta, **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, solicitará previa comunicación (Escrita o por correo electrónico), 24 horas antes la asignación de los supervisores necesarios para verificar los trabajos observados a **EL CONTRATISTA**.
- La Supervisión Conjunta contara con la participación, por parte de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, del Supervisor designado, el jefe del área usuaria o a quien delegue y por parte de **EL CONTRATISTA**, el Supervisor correspondiente.
23. Una vez ejecutada la Supervisión Conjunta los representantes de cada institución suscribirán el Acta de Verificación y/o Actas de supervisión conjunta, Según formatos aprobados por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**
24. De las supervisiones realizadas independientes o en forma Conjunta, al detectarse Infracciones en los trabajos realizados, **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** notificara a **EL CONTRATISTA** en su domicilio fiscal y legal vía Carta firmada por la Gerencia Comercial y/o Gerencia General que detectó la misma, para que **EL CONTRATISTA** en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas levante las observaciones, dicho sustento será evaluado por el área usuaria (Jefatura de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial a cargos de la Gerencia Comercial), con un plazo de dos (2) días para determinar la aplicación de la penalidad de acuerdo a la Tabla de Penalidades. Debiendo informar a la Gerencia Comercial para que notifique a **LA CONTRATISTA** la penalidad que se aplicará, asimismo inmediatamente se elaborará las notas de débito respectivas.



25. Se precisa que la subsanación de las infracciones, previa evaluación, no imposibilita la aplicación de las penalidades, según la Tabla de Penalidades
26. En caso proceda ser penalizado, copia de la Carta enviada a la CONTRATISTA se hará llegar a la Gerencia de Administración y Finanzas para la aplicación de la Nota de Débito y hacer el descuento respectivo.

**11.14 Procedimiento para la aplicación de penalidades.**

- m) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** Realizará en cualquier día del mes la supervisión respectiva del trabajo ejecutado por **EL CONTRATISTA**, esta supervisión estará a cargo del Supervisor de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** para las actividades operativas comerciales, en coordinación y/o asistencia de la jefatura de cada área usuaria.
- n) **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, solicitará previa comunicación (Escrita o por correo electrónico), 24 horas antes, una Supervisión Conjunta para verificar los trabajos realizados por **EL CONTRATISTA**.
- o) El Contratista está obligado a confirmar y asistir a la supervisión conjunta, caso contrario la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.** ejecutará la supervisión siendo válida para la aplicación de penalidades que correspondan.
- p) La Supervisión Conjunta contará con la participación, por parte de la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**, del Supervisor designado para las actividades operativas comerciales, por parte de **EL CONTRATISTA**, deberá asistir obligatoriamente el Coordinador General y/o Supervisor correspondiente.
- q) Una vez ejecutada la Supervisión Conjunta los representantes de cada institución suscribirán el Acta de Verificación y/o Actas de supervisión conjunta, según corresponda.
- r) De las Supervisiones realizadas independientes (acápito c) o en forma Conjunta, al detectarse Infracciones en los trabajos realizados, área usuaria (Jefatura de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación y la Oficina de Cobranzas y Control Comercial a cargos de la Gerencia Comercial) notificará a **EL CONTRATISTA**, para que en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas levante las observaciones, dicho sustento será evaluado por el área usuaria en un plazo de 2 días para determinar la aplicación de la multa de acuerdo a la Tabla de Penalidades. En la evaluación participaran según corresponda, el jefe del área usuaria y el Supervisor designado y/o contratado por la **EPS EMAPA CAÑETE S.A.**

Se precisa que la subsanación de las infracciones no implica la no aplicación de las penalidades. El descargo de **EL CONTRATISTA** puede incluir:

- ✓ Si **EL CONTRATISTA**, es responsable del incumplimiento
  - ✓ Si no existió incumplimiento.
  - ✓ Si el incumplimiento es por culpa de terceros.
- s) Una vez ejecutada la Supervisión Conjunta los representantes de cada institución suscribirán el Acta de Verificación y/o Actas de supervisión conjunta, según corresponda.
- t) Mediante Carta se comunicará a la CONTRATISTA la aplicación de Penalidades.
- u) Si después de aplicada la multa, la deficiencia de la falta prosiguiera, se volverá a aplicar la sanción hasta cuando sea subsanada.
- v) En caso de que exista concurrencia de infracciones, se aplicará la multa en forma acumulativa.
- w) En caso proceda ser penalizado, copia de la Carta enviada a la CONTRATISTA se hará llegar a la Gerencia de Administración y Finanzas para la aplicación de la Nota de Débito y hacer el descuento respectivo.
- x) De surgir inconvenientes en la aplicación, se utilizará el mecanismo de Solución de Controversias.

**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 CONTROVERSIAS<sup>13</sup>**

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.

<sup>13</sup> 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).

**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 Digitales<sup>14</sup>.*

<sup>14</sup> 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**  
**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**  
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 <sup>15</sup>	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 servicios<sup>16</sup>

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.*

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando 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**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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 <sup>17</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :		Teléfono(s) :		
MYPE <sup>18</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :		Teléfono(s) :		
MYPE <sup>19</sup>		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.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.

<sup>17</sup> 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. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>18</sup> Ibidem.

<sup>19</sup> Ibidem.

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 servicios<sup>20</sup>

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.*

<sup>20</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando 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**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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 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**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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 al **CONCURSO PÚBLICO 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] [ % ]<sup>21</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>22</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

**TOTAL OBLIGACIONES**

**100%**<sup>23</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<sup>21</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>22</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>23</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

.....  
**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.*

P  
P  
P



**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**  
**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**  
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
<b>TOTAL</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 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**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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
<b>TOTAL</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**

- *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.*
- *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**  
**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**  
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.

- 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 conlleven 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**

4  
2



**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**  
**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**  
Presente.-

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 <sup>24</sup>	%
<b>Monto Total Ofertado</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**

- *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.*

<sup>24</sup> 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**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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 <sup>25</sup>	
<b>Precio de la Oferta (A) + (B)</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**

- *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*

<sup>25</sup> 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**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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 empresa<sup>26</sup> 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.*

<sup>26</sup> 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**  
**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**  
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>27</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>28</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>29</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>30</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>31</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>32</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>27</sup> 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.

<sup>28</sup> 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.

<sup>29</sup> 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".

<sup>30</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>31</sup> 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.

<sup>32</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.



EPS EMAPA CAÑETE S.A  
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>27</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>28</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>29</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>30</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>31</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>32</sup>
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**  
**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**  
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 procedimientos por relación de ítems cuando la contratación del servicio va a ser prestado fuera de la provincia de Lima y Callao y el monto del valor estimado de algún ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00) debe considerarse 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**  
**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**  
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 comité de selección, 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**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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 comité de selección, 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.



**Nota para la Entidad**

*En el caso de procedimientos por relación de ítems cuando el monto del valor estimado de algún ítem corresponda a una Adjudicación Simplificada, se incluye el siguiente anexo:*

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

**ANEXO N° 11**

**SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA  
ITEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO CORRESPONDE A UNA AS])**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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 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**

**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

**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.*