

Anexo B: Cuadro de Penalidades

<div><div></div><div>Ensa</div></div>		CUADRO DE PENALIDADES PARA LA EMPRESA CONTRATISTA	
Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Penalidad Monto en U.I.T.
a.-	Seguridad		
	a. No cumplir con los alcances de la LEY Nº 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	Por caso	10% U.I.T.
	b. No implementar los Centros de Atencion Descentralizada con medidas de seguridad para los trabajadores y los clientes	Por día	10% U.I.T.
	c.No contar con las licencias de Funcionamiento, defensa Civil, Fumigación en el CAD durante el mes en curso	Por caso	10% U.I.T.
	d. No levantar el 100% de las Observaciones de las Inspecciones de Seguridad y Salud en el trabajo en cada uno de los Centros de Atencion Descentralizada en un plazo de 5 dias Habiles despues de la notificación.	Por día	5% U.I.T.
b.-	Aspectos Legales		
	a. No tener vigentes las pólizas de seguro y garantías solicitadas	Por día	100% U.I.T.
	b. Incumplimiento del plazo de implementación en inicio del presente concurso al 100% (Todas las oficinas)	Por día	10% UIT
	c. No cumplir con el pago del sueldo mensual (incluido beneficios ) a un empleado con el que presta el presente servicio; hasta los 5 dias calendarios del siguiente mes (se verificara la transferencia bancaria)	Por día	1% U.I.T
	d. No cumplir con la Ley Nº 29245, Ley que regula los servicios de tercerización	Por caso	100% U.I.T.
	e. Realizar Sub Contratación de actividades	Por caso	100% U.I.T.
c.-	Aspecto Laboral y Seguridad Social		
	a. No presentación de las pólizas de seguro complementario de trabajo de riesgo en salud y pensiones con la respectiva relación de personal por trabajador	Por dia	10% U.I.T.
	b. No cumplir con las condiciones laborales indicadas en los términos de referencia	Por persona y caso	100% U.I.T.
d.-	Ejecución		
	a. No cumplir con la actualización del PANEL INFORMATIVO	Por oficina	50% U.I.T.
	b. No cumplir con el horario de atención indicado para los Centros de Atencion Descentralizada	Por caso / Por oficina	100% U.I.T.
	c.No aperturar oficina en Horario establecido	Por hora	10% U.I.T.
	d. No contar con personal minimo asignado al CAD, según Terminos de Referencia	Por caso	10% U.I.T.
	e. No tener a disposición el libro de observaciones para los clientes	Por caso	10% U.I.T.
	f. No registrar en el sistema Comercial NGC u otros , lo escrito por el cliente en el libro de Observaciones.	Por dia	5% U.I.T.
	g. Solicitar el reemplazo del Libro de Observaciones con menos de 20 fichas disponibles	Por caso	10% U.I.T.
	h. Solicitar el reemplazo del Libro de Observaciones con menos de 10 fichas disponibles	Por caso	20% U.I.T.
	i. Ingresar información errónea en el Sistema Comercial de cualquier actividad del metrado.	Por caso	50% U.I.T.
	j. Falsear documentación o información en el servicio que se presta	Por caso	10% U.I.T.
	k. No atender los tramites indicados en el libro de observaciones	Por caso	10% U.I.T.
	l. Recepcionar como solicitud un reclamo	Por caso	10% U.I.T.
	m. No cumplir con las pautas de atención personal	Por caso	10% U.I.T.
	n. Recepcion de quejas por mala atención personal, reiterativas (segunda vez)	Por caso	10% U.I.T.
	o. No registrar en el sistema comercial todos los petitorios del usuario, ingresados por diferentes medios fisicos o virtuales	Por caso	10% U.I.T.
	p. Realizar una venta de nuevo suministro con un pliego no normado por OSINERGMIN	Por caso	20% U.I.T.
	q. No entrega oportuna de la cobranza realizada,demora en los depósitos y/o las trasferencias de lo recaudado, excediendo los plazos indicados	Por hora/Por oficina	25% U.I.T.
	r. No cumplir con la entrega de las planillas de cobranza	Por dia/Por oficina	25% U.I.T.
	s. No cumplir con la directiva de financiamientos	Por caso	25% U.I.T.
	t. No cumplir con indexar el documento en el expediente del File	Por Hoja	0.5% U.I.T
	u. Exceder los tiempos de atención en cola para la cobranza	Por minuto Excedido	1.5% U.I.T.
	v. No entregar a sus ejecutivos comerciales el fondo de sencillo e ingresarlo al fondo de apertura del Punto de Atención.	Por hora/Por oficina	5% U.I.T.
	w. No registrar en el sistema Comercial de una venta Temporal	Por caso	1 U.I.T.
	x. No realizar la liquidación en la fecha de termino de contrato del suministro Temporal	Por caso	10% U.I.T.
	y. No reportar los suministros temporales como morosos	Por caso	20% U.I.T.
	z. Cortes de servicio generados del retraso en el descargo de la cobranza	Por caso	5% U.I.T.
	aa. Incumplir con el plazo de descargo de Cortes y reconexiones	Por caso	20% U.I.T.
	ab. Incumplir con la atención a requerimientos de documentación física por suministro	Por dia.	5% U.I.T.
	ac. Reconexiones generadas de manera errónea	Por caso	20% U.I.T.
	ad. No contar con señal de internet en un CAD	Por hora	5% U.I.T.
	ae. No cumplir con la cuota mínima de resolver reclamos con actas de acuerdo	Por mes	10% U.I.T.
f.-	Seriedad y Presentación		
	a. No utilización de Fotocheck de manera visible	Por persona	10% U.I.T.
	b. No utilización de uniforme completo	Por persona	10% U.I.T.
	c. Uso de uniforme desgastado (mal aspecto)	Por persona	10% U.I.T.
	d. Uso de Fotocheck no autorizado por LA CONCESIONARIA	Por persona	10% U.I.T.
g.-	Aspectos de los Centros de Atencion Descentralizada		
	a. No contar con uno de los equipamientos requeridos (Punto 9. 2 . A - cualquiera de los 48 ítem) para el desarrollo del servicio	Por día	5% U.I.T.
	b. Mala presentación del los CAD	Por inspección	5% U.I.T.
	c. Incumplir con las precisiones del local indicadas en el Anexo D	Por día	2.5% U.I.T.
	d. Servicios higiénicos no adecuados para el uso de los clientes de LA CONCESIONARIA y observaciones que se detecten en la inspección de seguridad	Por oficina	10% U.I.T.
h.-	Imagen Institucional		
	a. Falta de respeto hacia el cliente.	Por persona y caso	25% U.I.T.
	b. Daño o robo de propiedad del cliente	Por persona y caso	100% U.I.T.
	c. Por cobro o pedido indebido al cliente	Por persona y caso	100% U.I.T.
i.-	Información		
	a. Por no cumplir con los plazos establecidos en cada una de las actividades que realiza LA CONTRATISTA	Por caso	2.5% U.I.T.
	b. Por no presentar en su oportunidad la información de la cobranza realizada	Por caso	25% U.I.T.
	c. Por presentar información incompleta de la cobranza realizada	Por caso	25% U.I.T.
	d. Por no presentar oportunamente los informes mensuales del servicio	Por caso	25% U.I.T.
	e. Cuando el importe cancelado por un cliente ha sido modificada o alterada	Por suministro	25% U.I.T.
	f. Cuando se detecte que se informo erróneamente el código del cliente, perjudicando a este en beneficio de otro	Por suministro	25% U.I.T.
	g. Alteración de la información proporcionada por LA CONCESIONARIA	Por caso	10% U.I.T.
	h. Incumplir con los Plazos de atención estipulados en los Terminos de referencia	Por suministro	2.5% U.I.T.
	h. Expedientes con observaciones detectadas por personal de ENSA en proceso de Supervisión de ENSA	Por suministro	2.5% U.I.T.
j.-	Otros		
	a. Trabajo realizado por personal ajeno a la contratista	Por caso	100% U.I.T.
	b. Incumplir con el proceso de inconsistencias (casos detectados por ENSA, Clientes y Osinergmin)	Por suministro	2.5% U.I.T.
	c. No comunicar a ENSA cualquier cambio de personal no clave	Por día	20% U.I.T.
	d. No regularizar los documentos (Curriculo, polizas, seguros,contrato, etc) del nuevo personal no clave, en un plazo maximo de 24 horas ante Ensa.	Por día	2.0% U.I.T.
	e. Informar con menos de 30 dias calendarios el cambio de local de un Centro de Atención Descentralizada (CAD),	Por día	50% U.I.T.
	f. Mantener contrato de alquiler de local de un Centro de Atención Descentralizada (CAD), con menos de 2 meses.	Por día	20% U.I.T.
	g. LA CONTRATISTA no cumple con el plan de capacitación de su personal	Por caso	10% U.I.T.
	h. LA CONTRATISTA impide, obstaculiza o interfiere con la funcion supervisora de LA CONCESIONARIA	Por caso	10% U.I.T.
	i. Por ausencia del Coordinador del Servicio	Por día	5% U.I.T.
	j. No cumplir con la apertura de CAR minimos requeridos	Por dia	5% U.I.T.
	k. Incumplimiento de indicadores de los diversos procedimientos supervisados por el Osinergmin en el CAD (no incluye multa que aplicaria Osinergmin)	Por caso	10% U.I.T.

Las penalidades están expresadas en Unidades Impositivas Tributarias (U.I.T.) y se calcularan en base a su valor para el año que se cometa la infracción