



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

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2020/OSIPTEL

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO
“ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION DEL
USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y SOBRE EL NIVEL
DE CONOCIMIENTOS DE LOS DERECHOS Y
OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS
PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**

BASES INTEGRADAS

PAC N° 53



DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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



SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

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 OFERTAS¹

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). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su

¹ Consulta. DATUM Internacional SA

Forma de presentación de ofertas.

Dice:

"Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita)".

Consulta: Las firmas electrónicas certificadas, ¿son válidas para firmar declaraciones juradas, formatos o formularios de la oferta?

Respuesta:

Si, se podrán aceptar las ofertas con firmas electrónicas certificadas; toda vez que estas tienen validez legal.

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

1.7 FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita). 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.

CONSULTA:

Teniendo en cuenta la coyuntura actual de emergencia sanitaria y con el fin de evitar desplazamientos, se solicita tener a bien considerar que la firma de los representantes legales en las declaraciones juradas, formatos o formularios, así como los vistos en todas las hojas puedan ser de forma digitalizada.

Respuesta:

Las ofertas podrán contar con firmas electrónicas certificadas; toda vez que estas tienen validez legal.



representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

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

1.8. 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 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.

Importante

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 original, 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.

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 accesorias, 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 cien mil Soles (S/ 100,000.00), 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.

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-emitar-cartas-fianza>).

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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



3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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



SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL
RUC N° : 20216072155
Domicilio legal : CALLE DE LA PROSA N° 136, SAN BORJA
Teléfono: : 225-1313
Correo electrónico: : comiteespecial@osiptel.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución de Gerencia de Administración y Finanzas N° 00131-2020-GAF/OSIPTEL el 18 de agosto de 2020.

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 suma alzada, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

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 setenta (70) días calendario, distribuidos de la siguiente manera:



- El primer informe con las observaciones, comentarios y/o sugerencias al cuestionario, como resultado de la encuesta piloto y el plan de trabajo, deberá ser presentado en un plazo no mayor a diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
- El informe final de acuerdo a lo especificado en el punto 5.3 deberá ser entregado en un plazo no mayor a sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de la aprobación del primer informe

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/ 2.68 (Dos y 68/100 soles) en Mesa de Partes de la Entidad, sito en Calle de la Prosa N° 136, San Borja. En horario de 08:45 a 16:45.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público
- Decreto de Urgencia N° 014-2019 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- Decreto de Urgencia N° 015-2019 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2020.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 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.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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 documentos², 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.

El certificado de vigencia de poder expedido por registros públicos no debe tener una antigüedad mayor de treinta (30) días calendario a la presentación de ofertas, computada desde la fecha de emisión.

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 – PIDE³ 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)**

² La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

³ 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/>

- 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**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)⁴
- 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, debe registrarse directamente en el formulario electrónico del SEACE.

Adicionalmente se debe adjuntar el Anexo N° 6 en el caso de procedimientos convocados a precios unitarios, esquema mixto de suma alzada y precios unitarios, porcentajes u honorario fijo y comisión de éxito, según corresponda.

En el caso de procedimientos convocados a suma alzada únicamente se debe adjuntar el Anexo N° 6, cuando corresponda indicar el monto de la oferta de la prestación accesoria o que el postor goza de alguna exoneración legal.

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.

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Carta Fianza como Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) 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.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) 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

⁴ 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.

medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁵ 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).

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Correo electrónico con dominio empresarial a fin de poder realizar cualquier comunicación durante la ejecución contractual.
- h) Estructura de costos⁶.
- i) Copia de protocolo sanitario específico aprobado para la actividad económica o rubro que sea objeto de esta contratación, de corresponder. De no ser necesaria la aprobación del mencionado protocolo, el proveedor deberá acreditar, a la firma del contrato, contar con un protocolo sanitario para la actividad económica o rubro que sea objeto de esta contratación, registrado ante el Ministerio de Salud (MINSA). Asimismo, el proveedor, de acuerdo a su actividad económica o rubro, deberá acreditar el cumplimiento de otras obligaciones derivadas de la normativa sobre la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva, emitida en el marco del estado de emergencia nacional para contener el avance del coronavirus (COVID-19).

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 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 original, 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. 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 cien mil Soles (S/ 100,000.00), 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*

⁵ 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/>

⁶ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.



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 Haya⁷.

- *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 vía la Mesa de Partes virtual del OSIPTEL al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe en el horario de lunes a viernes de 8:45 a 16:45 horas; en un solo archivo que no supere las 10MB. Pasado dicho horario lo enviado se registrará al día siguiente hábil.

Importante

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100,000.00).

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de acuerdo al siguiente detalle:

- El pago del 40% se realizará previa conformidad al primer entregable.
- El pago del 60% se realizará con la conformidad del informe final.

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 de Protección y Servicio al Usuario, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Entregable correspondiente.

Dicha documentación se debe presentar vía la Mesa de Partes virtual del OSIPTEL al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe en el horario de lunes a viernes de 8:45 a 16:45 horas; en un solo archivo que no supere las 10MB. Pasado dicho horario lo enviado se registrará al día siguiente hábil.

⁷ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO “ESTUDIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

| | |
|---|---|
| ESTUDIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES | |
| Nro. PAC: | 25 |
| POI relacionado: | Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos |

II. FINALIDAD PÚBLICA

Los resultados del estudio permitirán conocer las expectativas y requerimientos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con respecto a la prestación de los mismos; asimismo, se contará con información que posibilite medir la satisfacción de los usuarios.

Del mismo modo, evaluar el nivel de conocimiento de los usuarios permitirá planificar de una manera más precisa los temas principales sobre los que se debería orientar al usuario, con la finalidad de que éste sea el mejor defensor de sus derechos.

Cabe resaltar que los resultados de la encuesta corresponden a insumos necesarios para el cálculo de indicadores institucionales del OSIPTEL incluidos tanto en el Plan Operativo como en el Plan Estratégico Institucional y el Programa Presupuestal.

III. ANTECEDENTES

Desde el año 2012, de manera anual, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario gestiona el Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de sus derechos y obligaciones, el mismo que sirve de insumo para la programación y medición de impacto de las acciones de regulación y supervisión del OSIPTEL.

Es importante precisar que, el presente estudio nos permitirá realizar el cálculo de los siguientes indicadores institucionales:

- o Nivel de Satisfacción del Usuario de Telefonía Fija.
- o Nivel de Satisfacción del Usuario de Telefonía Móvil.
- o Nivel de Satisfacción del Usuario de Internet.
- o Nivel de Satisfacción del Usuario de Televisión por Cable
- o Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio móvil.
- o Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet móvil.
- o Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet fijo.
- o Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de tv de paga.
- o Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por la empresa operadora.



- Porcentaje de usuarios que indican que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes.
- Porcentaje de usuarios con conocimiento de sus derechos básicos.

IV. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

4.1 Objetivo General

Estudiar la percepción de los usuarios respecto a su nivel de satisfacción con el servicio de telefonía fija, internet fijo, televisión por cable y servicio móvil, así como la determinación del nivel de conocimiento del usuario.

4.2 Objetivos Específicos

Este análisis tiene como objetivos específicos analizar los siguientes aspectos:

- a) La percepción del desempeño de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones relacionadas con:
 - La prestación técnica del servicio de telefonía fija, internet fijo, televisión por cable y servicio móvil (calidad del servicio).
 - La calidad de la atención al cliente brindada por las empresas operadoras en sus distintos canales
- b) La percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus expectativas (necesidades), comparación entre el servicio recibido y el servicio considerado como "ideal".
- c) Determinar si la experiencia del usuario fue satisfactoria ante la ocurrencia de inconvenientes con el servicio.
- d) Determinar el nivel de lealtad o confianza del usuario con su empresa operadora.
- e) Conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

V. CARACTERÍSTICAS

5.1 Metodología de la Encuesta

El estudio descriptivo tendrá un carácter cuantitativo, a través de la aplicación de encuestas telefónicas, con un muestreo proporcional con representación en la totalidad de los usuarios en cada uno de los departamentos, de manera independiente en cada servicio (telefonía fija, cable, internet fijo, telefonía móvil e internet móvil).

El diseño muestral es probabilístico vía un muestreo aleatorio simple estratificado, con afijación no proporcional a los estratos (servicio, empresa operadora y departamento), con un error muestral máximo permitido de 5%, nivel de confianza de 95% y efecto del diseño de 1.1.

Se utilizarán con dos grupos de niveles de inferencia:

1. Para los servicios de servicio móvil e internet fijo: A nivel de departamento.

Consulta: Instituto Peruano de Castastro SA

¿Osipitel brindará el directorio telefónico con los datos de los usuarios que formarán parte del marco muestral del estudio?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaría, el OSIPTEL brindará las bases de datos de cada uno de los servicios de manera independiente para realizar las encuestas telefónicas, las mismas que contendrán como mínimo 20 encuestas por cada encuesta efectiva solicitada. Posteriormente, las bases de datos



podrían ser ampliadas, de acuerdo al desarrollo del estudio.

Consulta: Instituto Peruano de Catastro S.A.

Cuando se indica que la aplicación de los 4 cuestionarios (servicio móvil, internet fijo, telefonía fija y televisión de paga) deben aplicarse a entrevistados independientes, ¿quiere decir que a un mismo encuestado no se le puede aplicar los cuestionarios de 2 o más servicios?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usaria, las encuestas son aplicadas de manera independiente por cada servicio individual, es decir, para dúos o tríos a los usuarios se les pregunta por uno de los servicios, de acuerdo a la selección realizada.

Consulta: Instituto Peruano de Catastro S.A.

¿La encuesta se debe realizar al titular del servicio y/o puede responder otro miembro del hogar que utilice el servicio?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usaria, la encuesta puede ser realizada a otro miembro del hogar que utilice el servicio de manera frecuente que no necesariamente sea el titular del servicio, tal como se indica en el cuestionario incluido en el Anexo de los Términos de Referencia.

Consulta: IPSOS Opinión y Mercado S.A.

Lo recomendable para este tipo de estudios es contar con una base de 30 contactos por encuesta efectiva. ¿Podrían confirmar que enviarán este número de contactos? de lo contrario, ¿cuántos contactos enviarán por encuesta efectiva?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usaria, el OSIPTEL brindará las bases de datos de cada uno de los servicios de manera independiente para realizar las encuestas telefónicas, las mismas que contendrán como mínimo 20 encuestas por cada encuesta efectiva solicitada. Posteriormente, las bases de datos podrían ser ampliadas, de acuerdo al desarrollo del estudio.

Consulta: SMART MANAGEMENT OP S.A.C.

Solicitamos al Comité de Selección, nos aclare, que si el entrevistado cuenta con los cuatro (04) servicios de comunicaciones a la vez, ¿solo se le podrá aplicar una de las entrevistas?, De ser así, solicitamos que nos indiquen, si existe algún criterio para aplicar algún tipo de entrevista particular, o si es un aspecto a proponer

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usaria, las encuestas son aplicadas de manera independiente por cada servicio individual, es decir, para dúos o tríos a los usuarios se les pregunta por uno de los servicios, de acuerdo a la selección realizada.

Consulta: SMART MANAGEMENT OP S.A.C.

Solicitamos al Comité de Selección, nos aclare, ¿Serán Base de Datos por tipo de servicio separado?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usaria, efectivamente, las bases de datos de los resultados deben ser remitidos por cada servicio de manera independiente.



2. Para los servicios de televisión por cable y telefonía fija: Por principal empresa operadora a nivel nacional.

La determinación de la muestra se adjunta en el Anexo N°1. Cabe precisar que, para estimar el nivel de satisfacción de cada servicio se hace necesario ponderar los casos (dar un peso a cada encuesta, según la cantidad de usuarios que en el universo representa).

La aplicación de los cuatro (4) cuestionarios (servicio móvil, internet fijo, telefonía fija y televisión de paga) deben aplicarse a entrevistados independientes.

5.2 Actividades a realizar

- a) Desarrollar el diseño metodológico de la encuesta, incluyendo un plan de trabajo del servicio ofrecido (diagrama Gantt).
- b) Efectuar cinco (5) encuestas piloto a usuarios que se encuentren dentro de la población objetivo, por cada servicio de telecomunicaciones evaluado.
- c) Elaborar informe preliminar que contenga observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario, como resultado de la información recabada en las encuestas piloto.
- d) Reclutar y capacitar a los encuestadores. El proveedor será responsable de contratar la cantidad suficiente de encuestadores que serán capacitados a fin de garantizar cubrir la muestra en el plazo establecido.
- e) Realizar las entrevistas telefónicas de acuerdo a la muestra determinada en el Anexo N° 1.
- f) Realizar tareas de supervisión y control que sean necesarias, con la finalidad de garantizar la confiabilidad de los datos obtenidos (tales como validación de encuestas y grabaciones de audios).
- g) Emitir un reporte cada 5 días calendario del avance de recojo de información.
- h) Digitar de los resultados de la encuesta.
- i) Elaborar el análisis cuantitativo de los resultados hallados en las encuestas.
- j) Elaborar el informe final, resumen ejecutivo y presentación a la Alta Dirección.

La GPSU participará en la realización de la encuesta piloto y en la capacitación a los encuestadores, las cuales deben coordinarse previamente entre la GPSU y el proveedor.

Asimismo, es importante precisar que el OSIPTEL se encargará de garantizar el acceso del contratista a las bases de datos que contienen la información necesaria para contactar a los usuarios.

5.3 Producto a Obtener:

El proveedor deberá entregar los siguientes documentos:

- Primer Informe con las observaciones, comentarios y/o sugerencias al cuestionario, así como el diseño metodológico de la encuesta (incluyendo el plan de trabajo con las acciones de control y supervisión del levantamiento de información que se realizarán) y los resultados de las pruebas piloto.
- Informe final, que debe contener los resultados, conclusiones y recomendaciones relativas al estudio realizado.

Adjunto al Informe Final se debe remitir:

- Todos los registros de llamadas realizadas (número telefónico que inicia la llamada, número telefónico de destino, fecha y hora de inicio y fin de llamada).

Consulta Datum Internacional S.A.

Dice:

"Digitar los resultados de la encuesta".

Sustento: Da a entender que las encuestas deben ser aplicadas en papel. Sin embargo, ahora es posible programar el cuestionario en una plataforma o programa donde las respuestas de los participantes ingresan de manera directa a una



base de datos.

Consulta: ¿Es posible programar la encuesta en una plataforma o programa para que las respuestas ingresen directamente a la Base de datos del sistema, en lugar de ingresar estas de manera manual?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, sí, es posible realizar la encuesta a través de plataformas electrónicas, de esta manera se omitiría la digitación de los resultados.

Consulta: Datum Internacional S.A.

Por favor, confirmar si OSIPTEL proporcionará la base de datos con los contactos a llamar.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el OSIPTEL brindará las bases de datos de cada uno de los servicios de manera independiente para realizar las encuestas telefónicas, las mismas que contendrán como mínimo 20 encuestas por cada encuesta efectiva solicitada. Posteriormente, las bases de datos podrían ser ampliadas, de acuerdo al desarrollo del estudio.

Consulta: Datum Internacional S.A.

Por favor, si pueden indicar la cantidad de contactos que proporcionarían para cada servicio de telecomunicaciones a evaluar. Generalmente, en este tipo de estudios podemos encontrar un porcentaje de rechazo. Por ello, es importante saber con cuántos contactos contarán sus bases de datos.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el OSIPTEL brindará las bases de datos de cada uno de los servicios de manera independiente para realizar las encuestas telefónicas, las mismas que contendrán como mínimo 20 encuestas por cada encuesta efectiva solicitada. Posteriormente, las bases de datos podrían ser ampliadas, de acuerdo al desarrollo del estudio.

Consulta: Datum Internacional S.A.

¿Cómo se manejarán los casos de usuarios que tengan paquetes de servicios (duos o tríos)? ¿Se les considerará como una encuesta, evaluando solo uno de los servicios, o se tendrán que hacer tres encuestas o dos por usuario, dependiendo del paquete que tengan?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se precisa que las encuestas son aplicadas de manera independiente por cada servicio individual, es decir, para dúos o tríos a los usuarios se les pregunta por uno de los servicios, de acuerdo a la selección realizada.

Consulta: Instituto Peruano de Castastro S.A.

Se indica que, las encuestas deben ser digitadas en formato SPSS, ¿se puede digitar en CPro y luego exportar a SPSS?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, sí, no habría ningún inconveniente siempre y cuando cumpla con estar completos todos los campos de una base de datos en SPSS.

Consulta: IPSOS Opinión y Mercado S.A.

Se pide como actividad digitalizar los resultados de la encuesta. Ipsos no realiza este trabajo pues trabaja con sistemas de recolección de datos virtuales que eliminan esa fase. Considerar eso.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, sí, es posible realizar la encuesta a través de plataformas electrónicas o virtuales, de esta manera se omitiría la digitación de los resultados.

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

ACTIVIDADES A REALIZAR

Es importante precisar que el OSIPTEL se encargará de garantizar el acceso del contratista a las bases de datos que contienen la información necesaria para contactar a los usuarios.

CONSULTA

Las bases de datos que otorgará OSIPTEL de la muestra para el desarrollo del servicio ¿se encuentra actualizada? De ser positiva la respuesta, en qué fecha aproximada fue realizada.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, las Bases de datos han sido extraídas de manera aleatoria durante los meses de agosto y setiembre del presente año.

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

La empresa deberá efectuar la presentación del resumen ejecutivo del estudio a la Alta Dirección (previa coordinación con la agenda institucional del OSIPTEL)

CONSULTA

Debido a la emergencia sanitaria que actualmente atraviesa el país, entendemos que esta y todas las actividades del presente servicio se realizarán a distancia, es decir no se requiere un componente presencial. Por favor confirmar esta información.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, efectivamente, la presentación podrá ser realizada a través de una teleconferencia o similar.



- o La base de datos de los resultados de la investigación en medios electrónicos, la cual debe ser digitada en formato SPSS y contener los factores de expansión correspondientes, así como el UBIGEO de las encuestas realizadas.
- o El cálculo detallado de los indicadores requeridos en medios electrónicos, el cual debe realizarse en Excel y SPSS, incluyendo todas las fórmulas y/o sintaxis de los cálculos realizados.
- o Presentación de resumen ejecutivo del estudio en medios físicos y electrónicos.

Adicionalmente, la empresa deberá efectuar la presentación del resumen ejecutivo del estudio a la Alta Dirección (previa coordinación con la agenda institucional del OSIPTEL).

5.4 Ejecución del Servicio:

- El primer informe con las observaciones, comentarios y/o sugerencias al cuestionario, como resultado de la encuesta piloto y el plan de trabajo, deberá ser presentado en un plazo no mayor a diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
- El informe final de acuerdo a lo especificado en el punto 5.3 deberá ser entregado en un plazo no mayor a sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de la aprobación del primer informe.

La presentación de los documentos antes citados se realizará a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe en el horario de lunes a viernes de 8:45 a 16:45, pasado dicho horario lo enviado se registrará al día siguiente hábil.

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL (LOS) PROVEEDOR(ES)

| | |
|--------------|---|
| A | CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL |
| A.1 | CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE |
| A.1.1 | FORMACIÓN ACADÉMICA |
| | <p><u>Jefe del Proyecto</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Profesional titulado en Economía o Ingeniería Económica o Ingeniería Industrial o Ingeniería Comercial o Estadística o Ingeniería Estadística o Psicología o Matemáticas o Administración o Sociología o Antropología.</p> <p>Acreditación:</p> <p>El título será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> |



Consulta: Telecyl Peru SAC

Para el puesto de Jefe de Proyecto, se solicita por favor se considere dentro de los requisitos el de profesional titulado en las Carrera de Ciencias de la Comunicación y/o en la Carrera de Ingeniería Estadística.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, en tanto, el Jefe del Proyecto debe contar con los conocimientos técnicos sobre el diseño de la muestra, análisis estadístico de la información, entre otros, acorde con los objetivos planteados en el presente estudio, no se incluirá la formación en Ciencias de la Comunicación como requisito para este puesto. Por otro lado, la carrera de ingeniería estadística, sí se encuentra contemplada como requisito para este puesto.

Consulta: Instituto Peruano de Catastro SA

¿El plazo de ejecución del servicio puede ampliarse a 90 días? Dado a que la metodología, muestreo y factores de expansión deben ser revisados con suma cautela para evitar errores en los cálculos de los indicadores.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, no puede ser ampliado el plazo de entrega, toda vez que son los plazos en los que el OSIPTEL requiere esta información.

Consulta: IPSOS Opinión y Mercado S.A.

Se pide como producto a obtener el ubigeo de las encuestas realizadas. ¿esto vendrá en la base de datos que entregué el Osiptel? Considerar que esto solo podría ser provisto en el caso de número de teléfono fijos, no celulares.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, las bases de datos proveídas por el OSIPTEL tendrán el detalle del departamento donde se ubica el usuario encuestado.



En caso el título 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.

Especialista en Muestreo

Requisitos:

Bachiller en Estadística o Economía o Ingeniería Económica o Matemáticas o Estadística Aplicada o Administración o Sociología con estudios de postgrado o diplomados en economía, estadística, estadística aplicada o muestreo.

Acreditación:

El grado de bachiller será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

En caso el bachiller 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.

Supervisor de Trabajo de Campo

Requisitos:

Bachiller en Economía o Ingeniería Económica o Estadística o Ingeniería Industrial o Psicología o Sociología o Antropología o Ciencias Matemáticas.

Acreditación:

El grado de bachiller será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

En caso el bachiller 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.

Importante

Consulta: Datum Internacional S.A.

Supervisor de trabajo de campo.

Dice:

"Bachiller en Economía o Ingeniería Económica o Estadística o Ingeniería Industrial o Psicología o Antropología o Ciencias Matemáticas"



Sustento: Un bachiller en Ciencias de la Comunicación puede ejercer de manera eficiente las funciones de Supervisor de Trabajo de Campo.

Consulta: ¿Sería posible ampliar la condición e incluir a Bachilleres en Ciencias de la Comunicación para las funciones de Supervisor de Trabajo de campo?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se incluirá formación en Comunicación Social como una opción de las carreras requeridas para el puesto de Supervisor de Campo, siempre que cumpla con la experiencia requerida.

Consulta: Telecyl Peru SAC

Para el puesto de Supervisor de Trabajo de Campo, se solicita por favor se considere dentro de los requisitos el de profesional titulado o bachiller de la Carrera de Marketing y Administración

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se incluirá la carrera de Marketing y Administración para el puesto de Supervisor de Campo.

Consulta: Carbajal Pino Jose Jesús

ESPECIALISTA EN MUESTREO:

INDICA: Bachiller en estadística o Economía o Ingeniería Económica o Matemáticas Estadística Aplicada o Administración o Sociología con estudios de postgrado o diplomados en economía, estadística, estadística aplicada o muestreo.

CONSULTA: Puede incorporarse diploma en ESTADISTA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se considerará el **diplomado en estadística descriptiva e inferencial, como parte de los diplomados en estadística.**



| | |
|------------|--|
| | <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> |
| A.2 | EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE |
| | <p><u>Jefe del Proyecto</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Mínimo 5 años de experiencia desarrollando estudios de análisis de mercado y/o económico y/o estadístico y/o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional.</p> <p>Haber participado en estudios de análisis económico o haber contribuido al diseño de éstas, en al menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><u>Especialista en Muestreo</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Mínimo 3 años de experiencia desarrollando estudios de análisis económico y/o estadístico y/o de satisfacción y/o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional</p> <p>Haber participado como especialista encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de bases de datos en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><u>Supervisor de Trabajo de Campo</u></p> |

Consulta: Viaciencia SAC

jefe de proyecto

En el ítem: Haber participado en estudios de análisis económico o haber contribuido al diseño de estas, en al menos 5 encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.



Consulta: Podría sustentarse con una constancia que indique 5 encuestas que formen parte del mismo estudio? O tendría que sustentarse con una constancia que indique un total de 5 encuestas en 5 estudios diferentes, es decir una encuesta por estudio?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se considera que se debe contar con 5 encuestas de estudios diferentes, con objetos similares a los del presente estudio.

Consulta: Viaciencia SAC

En el ítem: Haber participado como especialista encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de base de datos en por lo menos 03 encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

Consulta: Podría sustentarse con una constancia que indique 3 encuestas que formen parte del mismo estudio? O tendría que sustentarse con una constancia que indique un total de 3 encuestas en 3 estudios diferentes, es decir una encuesta por estudio?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se considera que se debe contar con 3 encuestas de estudios diferentes, con objetos similares a los del presente estudio.

Consulta: Carbajal Pino Jose Jesús

JEFE DE PROYECTO

INDICA: Haber participado en estudios de análisis económico o haber contribuido al diseño de estas, en al menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

CONSULTA: Puede incorporarse encuestas a hogares

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se considerarán las **encuestas a hogares** como parte de las encuestas presenciales.

Consulta: Carbajal Pino Jose Jesus

ESPECIALISTA EN MUESTREO:

INDICA: Haber participado como especialista encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de base de datos en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similar al objeto de la presente convocatoria.

CONSULTA: Podría incorporarse estudio de línea de base o estudios cualitativos o cuantitativos

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se considerará **la elaboración de líneas bases y estudios cuantitativos siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria.**



| | |
|----------|--|
| | <p>Requisitos:</p> <p>Mínimo 3 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo.</p> <p>Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.</p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</i> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> • <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i> </div> |
| B | EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD |
| | <p>Requisitos:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'923,000.00 (Un millón novecientos veintitrés mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> |

Consulta: Viaciencia SAC
supervisor de trabajo de campo:

En el ítem: Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos 3 encuestas presenciales o telefónicas de hogares, similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.

Consulta: Podría sustentarse con una constancia que indique 3 encuestas que formen parte del mismo estudio? O tendría que sustentarse con una constancia que indique un total de 3 encuestas en 3 estudios diferentes, es decir una encuesta por estudio?



Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se considera que se debe contar con 3 encuestas de estudios diferentes, con objetos similares a los del presente estudio.

Consulta: CEL SAT (PERU).COM SAC

En experiencia del postor:

El postro debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 1,923,000.00 por la contratación de servicios iguales o similares.

Solicitamos la inclusión en los términos de similares a levantamiento de información

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se considerarán servicios similares a estudios de mercado, de satisfacción, o similares que incluyan **levantamiento de información cuantitativa a nivel nacional**.

Consulta: Carbajal Pino Jose Jesús

SUPERVISOR DE TRABAJO DE CAMPO:

INDICA: Mínimo 3 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información de campo.

Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.

CONSULTA: Podría incorporarse Jefe de Campo o Jefe de Equipo en línea de base o estudio socioeconómico o investigación de mercado o estudio de satisfacción.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se **considerarán estudios de estimación de líneas bases o socioeconómicos siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria.**



Se considera servicios similares a realización de encuesta para investigación de mercado y/o de Satisfacción y/o de necesidades o expectativas del consumidor y/o de opinión pública y/u otros servicios similares aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional y/o departamental.

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 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.

Consulta: Carbajal Pino Jose Jesús

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

INDICA: Se considera servicios similares a realización de encuestas para investigación de mercado y/o de satisfacción y/o de necesidades o expectativas del consumidor y/o opinión pública y/u otros servicios similares aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional y/o departamental.



CONSULTA: Podría incorporarse experiencia en línea de base ya que también se encuentra dentro de la investigación de mercado.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se **considerarán estudios de estimación de líneas bases siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria.**

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida 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 las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

VII. CONFORMIDAD

La Gerencia de Protección y Servicio al Usuario es la encargada de dar conformidad a los documentos entregables.

VIII. SISTEMA DE CONTRATACION

A suma alzada.

IX. FORMA DE PAGO

- El pago del 40% se realizará previa conformidad al primer entregable.
- El pago del 60% se realizará con la conformidad del informe final.

X. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES SANITARIAS

El proveedor, a la firma del contrato, deberá acreditar contar con el protocolo sanitario específico aprobado para la actividad económica o rubro que sea objeto de esta contratación, de corresponder.



De no ser necesaria la aprobación del mencionado protocolo, el proveedor deberá acreditar, a la firma del contrato, contar con un protocolo sanitario para la actividad económica o rubro que sea objeto de esta contratación, registrado ante el Ministerio de Salud (MINSA).

Asimismo, el proveedor, de acuerdo a su actividad económica o rubro, deberá acreditar el cumplimiento de otras obligaciones derivadas de la normativa sobre la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva, emitida en el marco del estado de emergencia nacional para contener el avance del coronavirus (Covid-19).



ANEXO N°1: Determinación del tamaño la muestra

1. Población objetivo

El estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tiene como población objetivo a todos los usuarios del segmento residencial que cada empresa operadora tiene activo en cada uno de los servicios públicos de telefonía móvil, acceso a internet, televisión por cable y telefonía fija, entre 18 a más años de edad.

En relación a ello, se consideró de la información estadística periódica que las empresas operadoras remite al OSIPTEL el número de líneas o servicios activos que cuentan con cada uno de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Tabla N°1: Líneas o conexiones de Servicios de Telecomunicaciones, 2019

| Región | Telefonía Móvil | | | | Internet Fijo | | | Televisión de Paga | | | Telefonía Fija | | | | | |
|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|--------------------|------------------|----------------|----------------|-------------------|------------------|----------------|---------------|-------------------|
| | Movistar | Claro | Entel | Bital | Movistar | Claro | Entel | Rosto de empresas | Movistar | DirecTV | Claro | Rosto de empresas | Movistar | Claro | Entel | Rosto de empresas |
| Amazonas | 114,858 | 74,797 | 19,984 | 55,763 | 1,945 | 4 | 318 | 196 | 1,652 | 5,048 | 320 | 891 | 2,093 | 290 | 68 | 5 |
| Ancash | 412,947 | 231,917 | 230,888 | 184,397 | 44,661 | 13,550 | 2,159 | 122 | 23,226 | 9,080 | 3,083 | 11,380 | 42,196 | 12,739 | 803 | 58 |
| Apurímac | 89,243 | 167,242 | 18,546 | 70,393 | 5,199 | 8 | 192 | 732 | 2,390 | 5,115 | 123 | 6,286 | 5,331 | 538 | 37 | 59 |
| Arequipa | 414,575 | 681,187 | 260,614 | 199,570 | 91,243 | 40,426 | 6,138 | 600 | 68,294 | 20,767 | 10,443 | - | 80,034 | 40,869 | 2,190 | 140 |
| Ayacucho | 187,280 | 239,244 | 43,724 | 110,577 | 10,305 | 6,664 | 182 | 843 | 5,558 | 8,614 | 830 | 2,887 | 9,973 | 5,771 | 108 | 88 |
| Cajamarca | 430,095 | 343,144 | 113,544 | 187,259 | 18,643 | 10,127 | 744 | 220 | 15,017 | 9,003 | 2,245 | 9,230 | 18,836 | 10,796 | 292 | 30 |
| Callao | 297,082 | 323,473 | 145,531 | 140,594 | 84,574 | 23,429 | 10,128 | 2,210 | 71,814 | 9,484 | 10,372 | 5,397 | 92,735 | 27,712 | 3,968 | 3,048 |
| Cusco | 271,405 | 569,309 | 95,094 | 223,583 | 42,768 | 12,664 | 1,254 | 439 | 33,712 | 16,885 | 3,813 | 4,801 | 39,902 | 14,033 | 418 | 69 |
| Huancavelica | 78,757 | 124,444 | 8,579 | 43,298 | 2,381 | 2 | 118 | 821 | 916 | 3,306 | 60 | 405 | 2,600 | 464 | 37 | 46 |
| Huánuco | 166,382 | 260,016 | 59,005 | 133,136 | 9,115 | 10,168 | 271 | 271 | 5,963 | 4,744 | 1,413 | 5,182 | 9,491 | 10,086 | 178 | 8 |
| Ica | 286,147 | 272,675 | 275,931 | 107,717 | 41,859 | 9,971 | 2,918 | 220 | 26,186 | 14,466 | 2,612 | 1,553 | 39,868 | 10,432 | 1,290 | 87 |
| Junín | 401,241 | 366,125 | 209,225 | 205,700 | 43,299 | 7,341 | 2,960 | 239 | 22,773 | 13,150 | 1,817 | 3,883 | 41,449 | 10,727 | 746 | 231 |
| La Libertad | 589,208 | 616,153 | 315,721 | 260,140 | 84,035 | 40,291 | 5,972 | 555 | 49,675 | 17,118 | 13,353 | 11,309 | 80,080 | 41,045 | 1,987 | 49 |
| Lambayeque | 498,688 | 246,119 | 225,946 | 174,862 | 51,400 | 25,017 | 2,870 | 518 | 35,942 | 9,052 | 9,490 | 7,545 | 52,430 | 24,185 | 1,478 | 45 |
| Lima | 1,707,802 | 3,708,394 | 2,891,638 | 1,408,493 | 1,011,364 | 260,265 | 98,048 | 47,105 | 820,978 | 126,619 | 97,774 | 61,484 | 1,121,715 | 297,621 | 39,074 | 51,024 |
| Loreto | 261,985 | 96,072 | 36,567 | 147,227 | 13,114 | 140 | - | 154 | 6,793 | 11,423 | 118 | 17,090 | 17,353 | 2,177 | 262 | 61 |
| Madre de Dios | 12,523 | 118,325 | 14,558 | 48,606 | 2,944 | 3,760 | 154 | 82 | 2,020 | 7,845 | 819 | 4,426 | 2,705 | 3,944 | 83 | 4 |
| Moquegua | 80,606 | 75,773 | 30,438 | 31,999 | 9,440 | 4,035 | 641 | 35 | 5,882 | 3,437 | 1,013 | - | 8,538 | 3,188 | 368 | 16 |
| Pasco | 86,287 | 72,756 | 18,867 | 39,142 | 2,694 | 8 | 252 | 100 | 1,476 | 3,040 | 72 | 1,935 | 3,160 | 487 | 56 | 17 |
| Piura | 615,319 | 342,715 | 293,103 | 274,304 | 48,103 | 22,103 | 4,807 | 3,628 | 30,560 | 14,835 | 8,005 | 22,616 | 48,142 | 22,397 | 1,582 | 1,676 |
| Puno | 318,540 | 470,725 | 124,707 | 246,606 | 19,058 | 6,458 | 1,249 | 220 | 7,068 | 13,534 | 694 | - | 18,707 | 6,742 | 372 | 60 |
| San Martín | 241,625 | 148,154 | 72,617 | 177,405 | 16,203 | 3,606 | 319 | 234 | 6,955 | 4,217 | 222 | 13,341 | 16,712 | 1,504 | 201 | 22 |
| Tacna | 123,477 | 105,485 | 74,209 | 101,133 | 15,625 | 19,024 | 468 | 53 | 12,965 | 4,383 | 3,613 | - | 11,889 | 18,287 | 177 | 36 |
| Tumbes | 84,134 | 62,256 | 44,397 | 52,832 | 6,045 | 3,529 | 158 | 262 | 3,206 | 1,264 | 924 | 9,233 | 5,978 | 3,690 | 48 | 5 |
| Ucayali | 189,916 | 97,828 | 72,093 | 56,202 | 11,418 | 4,594 | 236 | 187 | 7,515 | 7,726 | 898 | 5,911 | 11,353 | 4,513 | 229 | 20 |
| Total Perú | 7,960,122 | 9,814,328 | 5,694,836 | 4,681,028 | 1,687,435 | 527,184 | 142,556 | 60,046 | 1,264,536 | 344,165 | 173,576 | 296,745 | 1,783,270 | 574,237 | 56,852 | 56,904 |

Elaboración: OSIPTEL

2. Representación y tipo de encuesta

Los resultados de la encuesta deben ser representativos a nivel nacional, a cada mercado de telecomunicaciones (telefonía fija, acceso a internet, televisión por cable y servicio móvil) y a cada empresa operadora por servicio ofrecido. Adicionalmente, para los servicios de acceso a internet fijo y servicio móvil, se debe de contar con representatividad a nivel departamental.

La encuesta se realizará de manera telefónica a través de un muestreo por proporciones a nivel nacional.

3. Determinación del tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de muestra de líneas activas con representatividad a nivel departamental se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{((Z^2 P * (1 - P)) + e^2) * N}{e^2 * N + Z^2 * P * (1 - P)} * def * \frac{1}{1 - tnr}$$



Donde:

n = número de hogares que conforman la muestra a nivel urbano nacional.

N = número total de población de interés.

P = proporción de personas que cumplen con el atributo de interés ($p=0.5$)

e = margen de error.

Z = valor de la abscisa de la distribución normal según nivel de confianza.

$deff$ = efecto del diseño muestral.

tnr = tasa de no respuesta.

Los tamaños de muestra se han calculado considerando un nivel de error de 5% y representatividad antes indicada. Las muestras mínimas por servicio deben ser aleatorias e independientes entre sí. Asimismo, al solicitarse encuestas efectivas, no se ha considerado el factor de la tasa de no respuesta. Por su parte, el efecto del diseño muestral se ha considerado en 1.1.

Como se indicó anteriormente, se utilizarán con dos grupos de niveles de inferencia:

1. Para los servicios móviles e internet fijo: Por cada departamento.
2. Para los servicios de telefonía fija y televisión por cable: Por principal empresa operadora a nivel nacional para cada servicio.

De esta manera, la distribución de las muestras sería la siguiente:

Tabla N° 2: Tamaño de muestra mínima requerida para el servicio móvil

| Región | Servicio móvil | | | | Total |
|-------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | Movistar | Claro | Entel | Bitel | |
| Amazonas | 183 | 119 | 32 | 90 | 424 |
| Ancash | 165 | 93 | 92 | 74 | 424 |
| Apurímac | 110 | 205 | 23 | 86 | 424 |
| Arequipa | 113 | 186 | 71 | 54 | 424 |
| Ayacucho | 137 | 175 | 32 | 80 | 424 |
| Cajamarca | 170 | 135 | 45 | 74 | 424 |
| Callao | 139 | 151 | 68 | 66 | 424 |
| Cusco | 99 | 208 | 35 | 82 | 424 |
| Huancavelica | 131 | 207 | 14 | 72 | 424 |
| Huanuco | 114 | 178 | 40 | 92 | 424 |
| Ica | 129 | 123 | 124 | 48 | 424 |
| Junín | 144 | 131 | 75 | 74 | 424 |
| La Libertad | 140 | 147 | 75 | 62 | 424 |
| Lambayeque | 185 | 91 | 83 | 65 | 424 |
| Lima | 75 | 162 | 126 | 61 | 424 |
| Loreto | 205 | 75 | 29 | 115 | 424 |
| Madre de Dios | 27 | 257 | 34 | 106 | 424 |
| Moquegua | 155 | 146 | 61 | 62 | 424 |
| Pasco | 168 | 141 | 39 | 76 | 424 |
| Piura | 171 | 95 | 81 | 77 | 424 |
| Puno | 116 | 172 | 46 | 90 | 424 |
| San Martín | 160 | 98 | 48 | 118 | 424 |
| Tacna | 129 | 111 | 78 | 106 | 424 |
| Tumbes | 146 | 108 | 77 | 93 | 424 |
| Ucayali | 194 | 100 | 73 | 57 | 424 |
| Total Perú | 3,505 | 3,614 | 1,501 | 1,980 | 10,600 |

Elaboración: OSIPTEL

Consulta: SMART MANAGEMENT OP S.A.C.

Solicitamos al Comité de Selección, nos defina, Si el entrevistado cuenta con dos o más operadores, ¿Cuál sería el criterio para definir a cuál operador será consignado?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el OSIPTEL brindará las bases de datos de cada uno de los servicios de manera independiente. En ese sentido, los usuarios a ser encuestado por cada servicio ya se encuentran previamente identificados.



Tabla N° 3: Tamaño de muestra mínima requerida para el servicio de Internet fijo

| Región | Internet fijo | | | Total |
|-------------------|---------------|--------------|------------|---------------|
| | Movistar | Claro | Entel | |
| Amazonas | 311 | 1 | 50 | 362 |
| Ancash | 311 | 94 | 16 | 421 |
| Apurímac | 381 | 1 | 14 | 396 |
| Arequipa | 279 | 124 | 19 | 422 |
| Ayacucho | 249 | 161 | 5 | 415 |
| Cajamarca | 264 | 143 | 11 | 418 |
| Callao | 302 | 84 | 36 | 422 |
| Cusco | 318 | 94 | 9 | 421 |
| Huancavelica | 349 | 0 | 18 | 367 |
| Huánuco | 194 | 216 | 6 | 416 |
| Ica | 321 | 76 | 23 | 420 |
| Junín | 339 | 58 | 23 | 420 |
| La Libertad | 272 | 130 | 20 | 422 |
| Lambayeque | 273 | 133 | 15 | 421 |
| Lima | 313 | 81 | 30 | 424 |
| Loreto | 407 | 4 | 0 | 411 |
| Madre de Dios | 173 | 220 | 9 | 402 |
| Moquegua | 276 | 118 | 19 | 413 |
| Pasco | 342 | 1 | 32 | 375 |
| Piura | 270 | 124 | 27 | 421 |
| Puno | 298 | 101 | 19 | 418 |
| San Martín | 335 | 75 | 6 | 416 |
| Tacna | 186 | 227 | 6 | 419 |
| Tumbes | 253 | 148 | 7 | 408 |
| Ucayali | 291 | 117 | 6 | 414 |
| Total Perú | 7,307 | 2,531 | 426 | 10,264 |

Elaboración: OSIPTEL

Tabla N°4: Tamaño de muestra mínima requerida para el servicio de televisión de paga

| Región | Televisión de paga | | | Total |
|---------------|--------------------|---------|-------|-------|
| | Movistar | Directv | Claro | |
| Amazonas | 1 | 6 | 1 | 8 |
| Ancash | 8 | 11 | 7 | 26 |
| Apurímac | 1 | 6 | 0 | 7 |
| Arequipa | 23 | 26 | 25 | 74 |
| Ayacucho | 2 | 11 | 2 | 15 |
| Cajamarca | 5 | 11 | 5 | 21 |
| Callao | 24 | 12 | 25 | 61 |
| Cusco | 11 | 21 | 9 | 41 |
| Huancavelica | 0 | 4 | 0 | 4 |
| Huánuco | 2 | 6 | 3 | 11 |
| Ica | 9 | 18 | 6 | 33 |
| Junín | 8 | 16 | 4 | 28 |
| La Libertad | 17 | 21 | 32 | 70 |
| Lambayeque | 12 | 11 | 23 | 46 |
| Lima | 274 | 156 | 237 | 667 |
| Loreto | 2 | 14 | 0 | 16 |
| Madre de Dios | 1 | 10 | 2 | 13 |
| Moquegua | 2 | 4 | 2 | 8 |
| Pasco | 0 | 4 | 0 | 4 |
| Piura | 10 | 18 | 19 | 47 |
| Puno | 2 | 17 | 2 | 21 |
| San Martín | 2 | 5 | 1 | 8 |
| Tacna | 4 | 5 | 9 | 18 |
| Tumbes | 1 | 2 | 2 | 5 |
| Ucayali | 3 | 10 | 2 | 15 |



| Región | Televisión de paga | | | Total |
|------------|--------------------|---------|-------|-------|
| | Movistar | Directv | Claro | |
| Total Perú | 424 | 425 | 418 | 1,267 |

Elaboración: OSIPTEL

Tabla N°5: Tamaño de muestra mínima requerida para el servicio de telefonía fija

| Región | Telefonía fija | | | Total |
|-------------------|----------------|------------|------------|--------------|
| | Movistar | Claro | Entel | |
| Amazonas | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Ancash | 10 | 9 | 6 | 25 |
| Apurímac | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Arequipa | 19 | 30 | 16 | 65 |
| Ayacucho | 2 | 4 | 1 | 7 |
| Cajamarca | 4 | 8 | 2 | 14 |
| Callao | 22 | 20 | 30 | 72 |
| Cusco | 9 | 10 | 3 | 22 |
| Huancavelica | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Huanuco | 2 | 7 | 1 | 10 |
| Ica | 9 | 8 | 10 | 27 |
| Junín | 10 | 8 | 6 | 24 |
| La Libertad | 19 | 30 | 15 | 64 |
| Lambayeque | 12 | 18 | 11 | 41 |
| Lima | 267 | 220 | 293 | 780 |
| Loreto | 4 | 2 | 2 | 8 |
| Madre de Dios | 1 | 3 | 1 | 5 |
| Moquegua | 2 | 2 | 3 | 7 |
| Pasco | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Piura | 11 | 17 | 12 | 40 |
| Puno | 4 | 5 | 3 | 12 |
| San Martín | 4 | 1 | 2 | 7 |
| Tacna | 3 | 14 | 1 | 18 |
| Tumbes | 1 | 3 | 0 | 4 |
| Ucayali | 3 | 3 | 2 | 8 |
| Total Perú | 421 | 422 | 421 | 1,264 |

Elaboración: OSIPTEL

En resumen, tenemos el siguiente tamaño de muestra:

Tabla N° 6: Resumen de tamaño de muestra mínima requerida para cada servicio

| Servicio | Total |
|--------------------|---------------|
| Servicio móvil | 10,600 |
| Internet fijo | 10,264 |
| Televisión de paga | 1,267 |
| Telefonía fija | 1,264 |
| Total | 23,395 |

Elaboración: OSIPTEL



ANEXO N°2: Cuestionarios propuestos

SERVICIO MÓVIL

"Buenos días / tardes soy entrevistador de _____, estamos realizando una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio de móvil (tanto navegación en internet desde el celular como llamadas desde este terminal). Los datos que Usted nos proporcione serán de carácter confidencial y se utilizarán con fines estadísticos"

DATOS DE CONTROL

C.1. ¿Es usted usuario principal de este servicio móvil?

| | |
|-------|---|
| 1. SI | 2. NO (E: PREGUNTE POR EL USUARIO PRINCIPAL, SI NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE, AGRADEZCA Y TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------|---|

C.2. ¿Es usted o alguien de su hogar quien paga la cuenta de este servicio móvil, o la paga una empresa?

| | |
|-------------------------------------|--|
| 1. ENTREVISTADO O ALGUIEN DEL HOGAR | 2. UNA EMPRESA (E: TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------------------------------------|--|

C.3. ¿En qué Región y Ciudad vive usted? _____

C.4. ¿Qué edad tiene usted? _____

| | | |
|--|----------|-------------|
| 1. MENOS DE 18 (E: TERMINAR LA ENCUESTA) | 2. 18-39 | 3. 40 Y MAS |
|--|----------|-------------|

C.5. (E: CLASIFIQUE GÉNERO)

| | |
|-----------|----------|
| 1. HOMBRE | 2. MUJER |
|-----------|----------|

C.6. (E: VALIDE EMPRESA OPERADORA) ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio móvil?

| | | | |
|-------------|----------|----------|----------|
| 1. MOVISTAR | 2. CLARO | 3. ENTEL | 4. BITEL |
|-------------|----------|----------|----------|

C.7. ¿Cuánto tiempo tiene el servicio móvil con la empresa?

| | | |
|---|--------------------|----------------------|
| 1. DE 0 A 6 MESES (E: TERMINAR LA ENCUESTA) | 2. DE 7 A 18 MESES | 3. DE 18 MESES A MAS |
|---|--------------------|----------------------|

C.8. ¿Usa este servicio móvil para la navegación de internet a través de su celular frecuentemente (por lo menos una vez a la semana)?

| | |
|-------|---------------------------------|
| 1. SI | 2. NO (E: TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------|---------------------------------|

C.9. ¿Qué modalidad de contrato tiene?

| | |
|------------------------|------------|
| 1. POST PAGO O CONTROL | 2. PREPAGO |
|------------------------|------------|

MÓDULO I: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO MÓVIL

MODULO I.1: ÍNDICE DE EXPERIENCIA

P.1. En los últimos doce meses ¿Ha tenido algún inconveniente con su servicio móvil? (por ejemplo, no disponibilidad del servicio, señal débil, intermitencia, cobros no reconocidos, entre otros)

| | |
|-------|------------------------|
| 1. SI | 2. NO (E: Pasar a P.5) |
|-------|------------------------|

P.2. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: Si tuvo más de un problema, registre el problema que más relevancia tuvo para usted)

P.3. ¿Presentó un reclamo por este problema?

P.4. ¿Qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente"?

| P.2 | P.3 | | P.4 | |
|-----|-----|----|-----------------------|-------|
| | SI | NO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/NR |
| | 1 | 2 | | 98 |



Consulta: Datum Internacional S.A.

¿El índice de Calidad Percibida se obtendría con el promedio de las calificaciones otorgadas a los ítems 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4 de los cuestionarios?



Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usaria, los sub-títulos de los cuestionarios hacen referencia a índices cuya propuesta de medición pueden ser formuladas por el proveedor del servicio. Sin embargo, se sugiere que para este caso particular, se calcule de manera independiente la calidad del servicio de telecomunicaciones de la calidad de atención brindada por la empresa operadora.

MÓDULO I.2: ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

P.5. Considere su experiencia de consumo con el servicio móvil durante los últimos 12 meses, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no muy alto" y 10 significa "muy alto" ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios que ofrece su operador móvil en cuanto a ...?

| ATRIBUTO EVALUADO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 5.1 LA INTENSIDAD DE LA SEÑAL EN LUGARES ABIERTOS | | 98 |
| 5.2 LA INTENSIDAD DE LA SEÑAL EN LUGARES CERRADOS | | 98 |
| 5.3 LA VELOCIDAD PARA VER PARA VIDEOS EN VIVO (NETFLIX, YOUTUBE U OTRO) | | 98 |
| 5.4 LA VELOCIDAD DE NAVEGACION EN INTERNET EN OTRAS APLICACIONES | | 98 |
| 5.5 CONTAR CON INTERNET SIN INTERRUPCIONES | | 98 |
| 5.6 LA CALIDAD DE LAS LLAMADAS SIN ECOS NI RUIDOS | | 98 |
| 5.7 LA CALIDAD DE LAS LLAMADAS SIN CORTES NI INTERRUPCIONES | | 98 |
| 5.8 LA CANTIDAD DE INTENTOS PARA ESTABLECER UNA LLAMADA | | 98 |

P.6. Ahora, considere su experiencia con la calidad de atención recibida por su proveedor del servicio móvil durante los últimos 12 meses, En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no muy alto" y 10 significa "muy alto" ¿Cómo calificaría la calidad de atención que ofrece su operador de internet móvil en cuanto a ...?

| ATRIBUTO EVALUADO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 6.1 EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO (PRESENCIAL, TELEFÓNICO O REMOTO) | | 98 |
| 6.2 LA EFECTIVIDAD / UTILIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA | | 98 |
| 6.3 LA OPORTUNIDAD DE LA SOLUCIÓN AL TRÁMITE O SOLICITUD | | 98 |
| 6.4 LA AMABILIDAD CON LA QUE FUE ATENDIDO | | 98 |

MÓDULO I.2: ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

P.7. Dada la calidad del servicio y de la atención al cliente, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad" ¿Cómo calificaría a su proveedor respecto al precio que paga del servicio de internet móvil (navegación en internet desde el celular)?

P.8. Ahora, dado el precio que paga mensualmente a su proveedor móvil, ¿cómo calificaría la calidad del servicio de internet móvil (navegación en internet desde el celular), en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio"?

P.9. Ahora, dado el precio que paga mensualmente a su proveedor móvil, ¿cómo calificaría la calidad del servicio de telefonía móvil (llamadas y mensajes desde el celular), en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio"?

P.10. Por último, dado el precio que paga mensualmente a su proveedor móvil, ¿cómo calificaría la calidad de la atención, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio"?

| REGISTRO DE CALIFICACIONES | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 7. CALIFICACIÓN DE PRECIO DADA LA CALIDAD | | 98 |
| 8. CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL (NAVEGACIÓN DE INTERNET DESDE EL CELULAR) DADO EL PRECIO | | 98 |
| 9. CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL (LLAMADAS Y MENSAJES DESDE EL CELULAR) DADO EL PRECIO | | 98 |
| 10. CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DADO EL PRECIO | | 98 |

MÓDULO I.3: SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS



P.11. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

| REGISTRO DE SATISFACCIÓN GENERAL | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|----------------------------------|-----------------------|--------|
| 11. SATISFACCIÓN GENERAL | | 98 |

P.12. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio móvil cumplió o no con sus expectativas, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no cumple con sus expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede sus expectativas"?

| REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 12. CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS | | 98 |

P.13. Ahora imagina un servicio móvil ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

| REGISTRO DE COMPARACIÓN CON EL SERVICIO IDEAL | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 13. COMPARACIÓN CON EL SERVICIO IDEAL | | 98 |

MODULO I.5: ÍNDICE DE CONFIANZA O LEALTAD

P.14. ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de internet móvil (navegación en internet desde el celular) que le brinda el servicio actualmente? En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable".

| REGISTRO DE CONFIANZA O LEALTAD | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 14. PROBABILIDAD DE VOLVER A CONTRATAR A SU OPERADOR | | 98 |

P.15. ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al operador de internet móvil (navegación en internet desde el celular) que tiene contratado? En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable".

| REGISTRO DE CONFIANZA O LEALTAD | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 15. PROBABILIDAD DE RECOMENDAR A SU OPERADOR | | 98 |

MÓDULO II: CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

P.16. Ahora hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las compañías de telecomunicaciones ¿Sabía usted que tiene derecho a ...? (E: Registre respuesta por cada tema)

| | SI | NO |
|---|----|----|
| 16.1 QUE SI NO TUVISTE SERVICIO LA EMPRESA OPERADORA DEBEREALIZAR UN DESCUENTO EN TU RECIBO | 1 | 2 |
| 16.2 OBTENER GRATUITAMENTE INFORMACION DETALLADA DE LOS CONSUMOS REALIZADOS Y DEL SALDO DEL CREDITO ASIGNADO | 1 | 2 |
| 16.3 CAMBIAR DE EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL O FIJA SIN CAMBIAR TU NUMERO TELEFONICO | 1 | 2 |
| 16.4 REGRESAR A TU PLAN TARIFARIO ANTERIOR SI TU NUEVO PLAN NO TE SATISFACE | 1 | 2 |
| 16.5 CONTRATAR LOS SERVICIOS DE INTERNET FIJO O CABLE DE MANERA INDIVIDUAL SIN LA NECESIDAD DE CONTRATAR CON DÚOS O TRÍOS | 1 | 2 |
| 16.6 SOLICITAR EL BLOQUEO DE TU EQUIPO CELULAR POR ROBO O PERDIDA A TU EMPRESA OPERADORA | 1 | 2 |
| 16.7 SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO POR UN PERIODO DE HASTA DOS MESES AL AÑO | 1 | 2 |
| 16.8 FINALIZAR TU CONTRATO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN CUALQUIER MOMENTO | 1 | 2 |

17. Por último, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor ¿Sabía usted que tiene la obligación de ...? (E: Registre respuesta por cada tema)



| | SI | NO |
|---|----|----|
| 17.1 LEER LA FICHA CONTRACTUAL Y TODA LA INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES AL MOMENTO DE SU CONTRATACIÓN | 1 | 2 |
| 17.2 LEER MENSUALMENTE SU RECIBO Y PAGAR PUNTUALMENTE LOS SERVICIOS EFECTIVAMENTE PRESTADOS | 1 | 2 |

SERVICIO DE INTERNET FIJO

"Buenos días / tardes soy entrevistador de _____, estamos realizando una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio de internet fijo en el hogar. Los datos que Usted nos proporcione serán de carácter confidencial y se utilizarán con fines estadísticos"

DATOS DE CONTROL

C.1. ¿Es usted usuario principal de este internet fijo?

| | |
|-------|---|
| 1. SI | 2. NO (E: PREGUNTE POR EL USUARIO PRINCIPAL, SI NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE, AGRADEZCA Y TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------|---|

C.2. ¿Es usted o alguien de su hogar quien paga la cuenta de este internet fijo, o la paga una empresa?

| | |
|-------------------------------------|--|
| 1. ENTREVISTADO O ALGUIEN DEL HOGAR | 2. UNA EMPRESA (E: TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------------------------------------|--|

C.3. ¿En qué Región y Ciudad vive usted? _____

C.4. ¿Qué edad tiene usted? _____

| | | |
|--|----------|-------------|
| 1. MENOS DE 18 (E: TERMINAR LA ENCUESTA) | 2. 18-39 | 3. 40 Y MAS |
|--|----------|-------------|

C.5. (E: CLASIFIQUE GÉNERO)

| | |
|-----------|----------|
| 1. HOMBRE | 2. MUJER |
|-----------|----------|

C.6. (E: VALIDE EMPRESA OPERADORA) ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de internet fijo?

| | | |
|-------------|----------|----------|
| 1. MOVISTAR | 2. CLARO | 3. ENTEL |
|-------------|----------|----------|

C.7. ¿Cuánto tiempo tiene el servicio de internet fijo con la empresa?

| | | |
|---|--------------------|----------------------|
| 1. DE 0 A 6 MESES (E: TERMINAR LA ENCUESTA) | 2. DE 7 A 18 MESES | 3. DE 18 MESES A MAS |
|---|--------------------|----------------------|

C.8. ¿Usa este servicio de internet fijo frecuentemente (por lo menos una vez a la semana)?

| | |
|-------|---------------------------------|
| 1. SI | 2. NO (E: TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------|---------------------------------|

MÓDULO I: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

MODULO I.1: ÍNDICE DE EXPERIENCIA

P.1. En los últimos doce meses ¿Ha tenido algún inconveniente con su servicio de internet fijo? (por ejemplo, no disponibilidad del servicio, intermitencia, cobros no reconocidos, entre otros)

| | |
|-------|------------------------|
| 1. SI | 2. NO (E: Pasar a P.5) |
|-------|------------------------|

P.2. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: Si tuvo más de un problema, registre el problema que más relevancia tuvo para usted)

P.3. ¿Presentó un reclamo por este problema?

P.4. ¿Qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente"?

| P.2 | P.3 | | P.4 | |
|-----|-----|----|-----------------------|-------|
| | SI | NO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/NR |
| | 1 | 2 | | 98 |



MÓDULO I.2: ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

P.5. Considere su experiencia de consumo con el servicio de internet fijo durante los últimos 12 meses, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “no muy alto” y 10 significa “muy alto” ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios que ofrece su operador de internet fijo en cuanto a ...?

| ATRIBUTO EVALUADO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 5.1 LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO | | 98 |
| 5.2 LA FACILIDAD PARA CONECTARSE (ACCEDER) A INTERNET | | 98 |
| 5.3 LA VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN RESPECTO A LA VELOCIDAD CONTRATADA | | 98 |

P.6. Ahora, considere su experiencia con la calidad de atención recibida por su proveedor del servicio de internet fijo durante los últimos 12 meses, En una escala del 0 al 10, donde 0 significa “no muy alto” y 10 significa “muy alto” ¿Cómo calificaría la calidad de atención que ofrece su operador de internet fijo en cuanto a ...?

| ATRIBUTO EVALUADO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 6.1 EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO (PRESENCIAL, TELEFÓNICO O REMOTO) | | 98 |
| 6.2 LA EFECTIVIDAD / UTILIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA | | 98 |
| 6.3 LA OPORTUNIDAD DE LA SOLUCIÓN AL TRÁMITE O SOLICITUD | | 98 |
| 6.4 LA AMABILIDAD CON LA QUE FUE ATENDIDO | | 98 |

MODULO I.2: INDICE DE VALOR POR EL DINERO

P.7. Dada la calidad del servicio y de la atención al cliente, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “precio muy malo dada la calidad” y 10 significa “precio muy bueno dada la calidad” ¿Cómo calificaría a su proveedor respecto al precio que paga del servicio de internet fijo?

P.8. Ahora, dado el precio que paga mensualmente a su proveedor de internet fijo, ¿cómo calificaría la calidad del servicio, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “calidad del servicio muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad del servicio muy buena dado el precio”?

P.9. Por último, dado el precio que paga mensualmente a su proveedor de internet fijo, ¿cómo calificaría la calidad de la atención, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “calidad de atención muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad de atención muy buena dado el precio”?

| REGISTRO DE CALIFICACIONES | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 7. CALIFICACIÓN DE PRECIO DADA LA CALIDAD | | 98 |
| 8. CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DADO EL PRECIO | | 98 |
| 9. CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DADO EL PRECIO | | 98 |

MÓDULO I.3: SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

P.10. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “muy insatisfecho” y 10 significa “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo?

| REGISTRO DE SATISFACCIÓN GENERAL | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|----------------------------------|-----------------------|--------|
| 10. SATISFACCION GENERAL | | 98 |

P.11. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de internet fijo cumplió o no con sus expectativas, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “no cumple con sus expectativas”, 5 significa “cumple mis expectativas” y 10 significa “excede sus expectativas”?

| REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 11. CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS | | 98 |

P.12. Ahora imagina un servicio de internet fijo ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio de internet fijo se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “lejos del ideal” y 10 significa “muy cerca del ideal”?



| REGISTRO DE COMPARACIÓN CON EL SERVICIO IDEAL | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 12. COMPARACIÓN CON EL SERVICIO IDEAL | | 98 |

MODULO I.5: ÍNDICE DE CONFIANZA O LEALTAD

P.13. ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de internet fijo que le brinda el servicio actualmente? En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable".

| REGISTRO DE CONFIANZA O LEALTAD | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 13. PROBABILIDAD DE VOLVER A CONTRATAR A SU OPERADOR | | 98 |

P.14. ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al operador de internet fijo que tiene contratado? En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable".

| REGISTRO DE CONFIANZA O LEALTAD | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 14. PROBABILIDAD DE RECOMENDAR A SU OPERADOR | | 98 |

MÓDULO II: CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

P.15. Ahora hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las compañías de telecomunicaciones ¿Sabía usted que tiene derecho a ...? (E: Registre respuesta por cada tema)

| | SI | NO |
|---|----|----|
| 15.1 QUE SI NO TUVISTE SERVICIO LA EMPRESA OPERADORA DEBEREALIZAR UN DESCUENTO EN TU RECIBO | 1 | 2 |
| 15.2 OBTENER GRATUITAMENTE INFORMACION DETALLADA DE LOS CONSUMOS REALIZADOS Y DEL SALDO DEL CREDITO ASIGNADO | 1 | 2 |
| 15.3 CAMBIAR DE EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL O FIJA SIN CAMBIAR TU NUMERO TELEFONICO | 1 | 2 |
| 15.4 REGRESAR A TU PLAN TARIFARIO ANTERIOR SI TU NUEVO PLAN NO TE SATISFACE | 1 | 2 |
| 15.5 CONTRATAR LOS SERVICIOS DE INTERNET FIJO O CABLE DE MANERA INDIVIDUAL SIN LA NECESIDAD DE CONTRATAR CON DÚOS O TRÍOS | 1 | 2 |
| 15.6 SOLICITAR EL BLOQUEO DE TU EQUIPO CELULAR POR ROBO O PERDIDA A TU EMPRESA OPERADORA | 1 | 2 |
| 15.7 SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO POR UN PERIODO DE HASTA DOS MESES AL AÑO | 1 | 2 |
| 15.8 FINALIZAR TU CONTRATO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN CUALQUIER MOMENTO | 1 | 2 |

16. Por último, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor ¿Sabía usted que tiene la obligación de ...? (E: Registre respuesta por cada tema)

| | SI | NO |
|---|----|----|
| 16.1 LEER LA FICHA CONTRACTUAL Y TODA LA INFORMACION REFERIDA AL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES AL MOMENTO DE SU CONTRATACIÓN | 1 | 2 |
| 16.2 LEER MENSUALMENTE SU RECIBO Y PAGAR PUNTUALMENTE LOS SERVICIOS EFECTIVAMENTE PRESTADOS | 1 | 2 |

SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

"Buenos días / tardes soy entrevistador de _____, estamos realizando una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio de televisión de paga en el hogar. Los datos que Usted nos proporcione serán de carácter confidencial y se utilizarán con fines estadísticos"

DATOS DE CONTROL

C.1. ¿Es usted usuario de este servicio de televisión de paga?

| | |
|-------|---|
| 1. SI | 2. NO (E: PREGUNTE POR EL USUARIO PRINCIPAL, SI NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE, AGRADEZCA Y TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------|---|



C.2. ¿Es usted o alguien de su hogar quien paga la cuenta de este servicio de televisión de paga, o la paga una empresa?

| | |
|-------------------------------------|--|
| 1. ENTREVISTADO O ALGUIEN DEL HOGAR | 2. UNA EMPRESA (E: TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------------------------------------|--|

C.3. ¿En qué Región y Ciudad vive usted? _____

C.4. ¿Qué edad tiene usted? _____

| | | |
|--|----------|-------------|
| 1. MENOS DE 18 (E: TERMINAR LA ENCUESTA) | 2. 18-39 | 3. 40 Y MAS |
|--|----------|-------------|

C.5. (E: CLASIFIQUE GÉNERO)

| | |
|-----------|----------|
| 1. HOMBRE | 2. MUJER |
|-----------|----------|

C.6. (E: VALIDE EMPRESA OPERADORA) ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de televisión de paga?

| | | |
|-------------|------------|----------|
| 1. MOVISTAR | 2. DIRECTV | 3. CLARO |
|-------------|------------|----------|

C.7. ¿Cuánto tiempo tiene el servicio de televisión de paga con la empresa?

| | | |
|---|--------------------|----------------------|
| 1. DE 0 A 6 MESES (E: TERMINAR LA ENCUESTA) | 2. DE 7 A 18 MESES | 3. DE 18 MESES A MAS |
|---|--------------------|----------------------|

C.8. ¿Usa este servicio de televisión de paga frecuentemente (por lo menos una vez a la semana)?

| | |
|-------|---------------------------------|
| 1. SI | 2. NO (E: TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------|---------------------------------|

MÓDULO I: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

MODULO I.1: ÍNDICE DE EXPERIENCIA

P.1. En los últimos doce meses ¿Ha tenido algún inconveniente con su servicio de televisión de paga? (por ejemplo, no disponibilidad del servicio, intermitencia, cobros no reconocidos, entre otros)

| | |
|-------|------------------------|
| 1. SI | 2. NO (E: Pasar a P.5) |
|-------|------------------------|

P.2. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: Si tuvo más de un problema, registre el problema que más relevancia tuvo para usted)

P.3. ¿Presentó un reclamo por este problema?

P.4. ¿Qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente"?

| P.2 | P.3 | | P.4 | |
|-----|-----|----|-----------------------|-------|
| | SI | NO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/NR |
| | 1 | 2 | | 98 |

MÓDULO I.2: ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

P.5. Considere su experiencia de consumo con el servicio de televisión de paga durante los últimos 12 meses, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no muy alto" y 10 significa "muy alto" ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios que ofrece su operador de televisión de paga en cuanto a ...?

| ATRIBUTO EVALUADO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/NR |
|--|-----------------------|-------|
| 5.1 LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE | | 98 |
| 5.2 LA CALIDAD DE LA IMAGEN | | 98 |
| 5.3 LA CALIDAD DEL SONIDO | | 98 |

P.6. Ahora, considere su experiencia con la calidad de atención recibida por su proveedor del servicio de televisión de paga durante los últimos 12 meses, En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no muy alto" y 10 significa "muy alto" ¿Cómo calificaría la calidad de atención que ofrece su operador de televisión de paga en cuanto a ...?



| ATRIBUTO EVALUADO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 6.1 EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO (PRESENCIAL, TELEFÓNICO O REMOTO) | | 98 |
| 6.2 LA EFECTIVIDAD / UTILIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA | | 98 |
| 6.3 LA OPORTUNIDAD DE LA SOLUCIÓN AL TRÁMITE O SOLICITUD | | 98 |
| 6.4 LA AMABILIDAD CON LA QUE FUE ATENDIDO | | 98 |

MODULO I.2: ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

P.7. Dada la calidad del servicio y de la atención al cliente, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad" ¿Cómo calificaría a su proveedor respecto al precio que paga del servicio de televisión de paga?

P.8. Ahora, dado el precio que paga mensualmente a su proveedor de televisión de paga ¿cómo calificaría la calidad del servicio, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio"?

P.9. Por último, dado el precio que paga mensualmente a su proveedor de televisión de paga, ¿cómo calificaría la calidad de la atención, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio"?

| REGISTRO DE CALIFICACIONES | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 7. CALIFICACIÓN DE PRECIO DADA LA CALIDAD | | 98 |
| 8. CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DADO EL PRECIO | | 98 |
| 9. CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DADO EL PRECIO | | 98 |

MÓDULO I.3: SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

P.10. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de televisión de paga?

| REGISTRO DE SATISFACCIÓN GENERAL | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|----------------------------------|-----------------------|--------|
| 10. SATISFACCIÓN GENERAL | | 98 |

P.11. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de televisión de paga cumplió o no con sus expectativas, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no cumple con sus expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede sus expectativas"?

| REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 11. CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS | | 98 |

P.12. Ahora imagina un servicio de televisión de paga ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio de televisión de paga se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

| REGISTRO DE COMPARACIÓN CON EL SERVICIO IDEAL | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 12. COMPARACIÓN CON EL SERVICIO IDEAL | | 98 |

MODULO I.5: ÍNDICE DE CONFIANZA O LEALTAD

P.13. ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de televisión de paga que le brinda el servicio actualmente? En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable".

| REGISTRO DE CONFIANZA O LEALTAD | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 13. PROBABILIDAD DE VOLVER A CONTRATAR A SU OPERADOR | | 98 |

P.14. ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al operador de televisión de paga que tiene contratado? En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable".



| REGISTRO DE CONFIANZA O LEALTAD | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 14. PROBABILIDAD DE RECOMENDAR A SU OPERADOR | | 98 |

MÓDULO II: CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

P.15. Ahora hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las compañías de telecomunicaciones ¿Sabía usted que tiene derecho a ...? (E: Registre respuesta por cada tema)

| | SI | NO |
|---|----|----|
| 15.1 QUE SI NO TUVISTE SERVICIO LA EMPRESA OPERADORA DEBEREALIZAR UN DESCUENTO EN TU RECIBO | 1 | 2 |
| 15.2 OBTENER GRATUITAMENTE INFORMACION DETALLADA DE LOS CONSUMOS REALIZADOS Y DEL SALDO DEL CREDITO ASIGNADO | 1 | 2 |
| 15.3 CAMBIAR DE EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL O FIJA SIN CAMBIAR TU NUMERO TELEFONICO | 1 | 2 |
| 15.4 REGRESAR A TU PLAN TARIFARIO ANTERIOR SI TU NUEVO PLAN NO TE SATISFACE | 1 | 2 |
| 15.5 CONTRATAR LOS SERVICIOS DE INTERNET FIJO O CABLE DE MANERA INDIVIDUAL SIN LA NECESIDAD DE CONTRATAR CON DÚOS O TRÍOS | 1 | 2 |
| 15.6 SOLICITAR EL BLOQUEO DE TU EQUIPO CELULAR POR ROBO O PERDIDA A TU EMPRESA OPERADORA | 1 | 2 |
| 15.7 SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO POR UN PERIODO DE HASTA DOS MESES AL AÑO | 1 | 2 |
| 15.8 FINALIZAR TU CONTRATO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN CUALQUIER MOMENTO | 1 | 2 |

16. Por último, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor ¿Sabía usted que tiene la obligación de ...? (E: Registre respuesta por cada tema)

| | SI | NO |
|---|----|----|
| 16.1 LEER LA FICHA CONTRACTUAL Y TODA LA INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES AL MOMENTO DE SU CONTRATACIÓN | 1 | 2 |
| 16.2 LEER MENSUALMENTE SU RECIBO Y PAGAR PUNTUALMENTE LOS SERVICIOS EFECTIVAMENTE PRESTADOS | 1 | 2 |

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

"Buenos días / tardes soy entrevistador de _____, estamos realizando una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio de telefonía fija en el hogar. Los datos que Usted nos proporcione serán de carácter confidencial y se utilizarán con fines estadísticos"

DATOS DE CONTROL

C.1. ¿Es usted usuario de este servicio de telefonía fija?

| | |
|-------|---|
| 1. SI | 2. NO (E: PREGUNTE POR EL USUARIO PRINCIPAL, SI NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE, AGRADEZCA Y TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------|---|

C.2. ¿Es usted o alguien de su hogar quien paga la cuenta de este servicio de telefonía fija, o la paga una empresa?

| | |
|-------------------------------------|--|
| 1. ENTREVISTADO O ALGUIEN DEL HOGAR | 2. UNA EMPRESA (E: TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------------------------------------|--|

C.3. ¿En qué Región y Ciudad vive usted? _____

C.4. ¿Qué edad tiene usted? _____

| | | |
|--|----------|-------------|
| 1. MENOS DE 18 (E: TERMINAR LA ENCUESTA) | 2. 18-39 | 3. 40 Y MAS |
|--|----------|-------------|

C.5. (E: CLASIFIQUE GÉNERO)

| | |
|-----------|----------|
| 1. HOMBRE | 2. MUJER |
|-----------|----------|

C.6. (E: VALIDE EMPRESA OPERADORA) ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de telefonía fija?



| | | |
|-------------|----------|----------|
| 1. MOVISTAR | 2. CLARO | 3. ENTEL |
|-------------|----------|----------|

C.7. ¿Cuánto tiempo tiene el servicio de telefonía fija con la empresa?

| | | |
|---|--------------------|----------------------|
| 1. DE 0 A 6 MESES (E: TERMINAR LA ENCUESTA) | 2. DE 7 A 18 MESES | 3. DE 18 MESES A MAS |
|---|--------------------|----------------------|

C.8. ¿Usa este servicio de telefonía fija frecuentemente (por lo menos una vez a la semana)?

| | |
|-------|---------------------------------|
| 1. SI | 2. NO (E: TERMINAR LA ENCUESTA) |
|-------|---------------------------------|

MÓDULO I: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

MODULO I.1: ÍNDICE DE EXPERIENCIA

P.1. En los últimos doce meses ¿Ha tenido algún inconveniente con su servicio de telefonía fija? (por ejemplo, no disponibilidad del servicio, cobros no reconocidos, entre otros)

| | |
|-------|------------------------|
| 1. SI | 2. NO (E: Pasar a P.5) |
|-------|------------------------|

P.2. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: Si tuvo más de un problema, registre el problema que más relevancia tuvo para usted)

P.3. ¿Presentó un reclamo por este problema?

P.4. ¿Qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente"?

| P.2 | P.3 | | P.4 | |
|-----|-----|----|-----------------------|-------|
| | SI | NO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/NR |
| | 1 | 2 | | 98 |

MÓDULO I.2: ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

P.5. Considere su experiencia de consumo con el servicio de telefonía fija durante los últimos 12 meses, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no muy alto" y 10 significa "muy alto" ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios que ofrece su operador de telefonía fija en cuanto a ...?

| ATRIBUTO EVALUADO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/NR |
|---|-----------------------|-------|
| 5.1 LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA | | 98 |
| 5.2 LA INTENSIDAD DE LA SEÑAL EN LUGARES CERRADOS | | 98 |
| 5.3 LA CALIDAD DE LAS LLAMADAS SIN ECOS NI RUIDOS | | 98 |
| 5.4 LA CALIDAD DE LAS LLAMADAS SIN CORTES NI INTERRUPCIONES | | 98 |

P.6. Ahora, considere su experiencia con la calidad de atención recibida por su proveedor del servicio de telefonía fija durante los últimos 12 meses, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no muy alto" y 10 significa "muy alto" ¿Cómo calificaría la calidad de atención que ofrece su operador de telefonía fija en cuanto a ...?

| ATRIBUTO EVALUADO | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/NR |
|---|-----------------------|-------|
| 6.1 EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO (PRESENCIAL, TELEFÓNICO O REMOTO) | | 98 |
| 6.2 LA EFECTIVIDAD / UTILIDAD DE LA ATENCION BRINDADA | | 98 |
| 6.3 LA OPORTUNIDAD DE LA SOLUCIÓN AL TRÁMITE O SOLICITUD | | 98 |
| 6.4 LA AMABILIDAD CON LA QUE FUE ATENDIDO | | 98 |

MODULO I.2: ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

P.7. Dada la calidad del servicio y de la atención al cliente, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad" ¿Cómo calificaría a su proveedor respecto al precio que paga del servicio de telefonía fija?

P.8. Ahora, dado el precio que paga mensualmente a su proveedor de telefonía fija ¿cómo calificaría la calidad del servicio, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio"?



P.9. Por último, dado el precio que paga mensualmente a su proveedor de telefonía fija, ¿cómo calificaría la calidad de la atención, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “calidad de atención muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad de atención muy buena dado el precio”?

| REGISTRO DE CALIFICACIONES | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 7. CALIFICACIÓN DE PRECIO DADA LA CALIDAD | | 98 |
| 8. CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DADO EL PRECIO | | 98 |
| 9. CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DADO EL PRECIO | | 98 |

MÓDULO I.3: SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

P.10. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “muy insatisfecho” y 10 significa “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de telefonía fija?

| REGISTRO DE SATISFACCIÓN GENERAL | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|----------------------------------|-----------------------|--------|
| 10. SATISFACCIÓN GENERAL | | 98 |

P.11. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de telefonía fija cumplió o no con sus expectativas, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “no cumple con sus expectativas”, 5 significa “cumple mis expectativas” y 10 significa “excede sus expectativas”?

| REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 11. CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS | | 98 |

P.12. Ahora imagina un servicio de telefonía fija ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio de telefonía fija se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “lejos del ideal” y 10 significa “muy cerca del ideal”?

| REGISTRO DE COMPARACIÓN CON EL SERVICIO IDEAL | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|---|-----------------------|--------|
| 12. COMPARACION CON EL SERVICIO IDEAL | | 98 |

MÓDULO I.5: ÍNDICE DE CONFIANZA O LEALTAD

P.13. ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de telefonía fija que le brinda el servicio actualmente? En una escala del 0 al 10, donde 0 significa “muy improbable” y 10 significa “muy probable”.

| REGISTRO DE CONFIANZA O LEALTAD | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 13. PROBABILIDAD DE VOLVER A CONTRATAR A SU OPERADOR | | 98 |

P.14. ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al operador de telefonía fija que tiene contratado? En una escala del 0 al 10, donde 0 significa “muy improbable” y 10 significa “muy probable”.

| REGISTRO DE CONFIANZA O LEALTAD | REGISTRE CALIFICACIÓN | NS/ NR |
|--|-----------------------|--------|
| 14. PROBABILIDAD DE RECOMENDAR A SU OPERADOR | | 98 |

MÓDULO II: CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

P.15. Ahora hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las compañías de telecomunicaciones ¿Sabía usted que tiene derecho a ...? (E: Registre respuesta por cada tema)

| | SI | NO |
|--|----|----|
| 15.1 QUE SI NO TUVISTE SERVICIO LA EMPRESA OPERADORA DEBEREALIZAR UN DESCUENTO EN TU RECIBO | 1 | 2 |
| 15.2 OBTENER GRATUITAMENTE INFORMACION DETALLADA DE LOS CONSUMOS REALIZADOS Y DEL SALDO DEL CREDITO ASIGNADO | 1 | 2 |
| 15.3 CAMBIAR DE EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL O FIJA SIN CAMBIAR TU NUMERO TELEFONICO | 1 | 2 |



| | SI | NO |
|---|----|----|
| 15.4 REGRESAR A TU PLAN TARIFARIO ANTERIOR SI TU NUEVO PLAN NO TE SATISFACE | 1 | 2 |
| 15.5 CONTRATAR LOS SERVICIOS DE INTERNET FIJO O CABLE DE MANERA INDIVIDUAL SIN LA NECESIDAD DE CONTRATAR CON DÚOS O TRÍOS | 1 | 2 |
| 15.6 SOLICITAR EL BLOQUEO DE TU EQUIPO CELULAR POR ROBO O PERDIDA A TU EMPRESA OPERADORA | 1 | 2 |
| 15.7 SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO POR UN PERIODO DE HASTA DOS MESES AL AÑO | 1 | 2 |
| 15.8 FINALIZAR TU CONTRATO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN CUALQUIER MOMENTO | 1 | 2 |

16. Por último, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor ¿Sabía usted que tiene la obligación de ...? (E: Registre respuesta por cada tema)

| | SI | NO |
|---|----|----|
| 16.1 LEER LA FICHA CONTRACTUAL Y TODA LA INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES AL MOMENTO DE SU CONTRATACIÓN | 1 | 2 |
| 16.2 LEER MENSUALMENTE SU RECIBO Y PAGAR PUNTUALMENTE LOS SERVICIOS EFECTIVAMENTE PRESTADOS | 1 | 2 |

Importante

Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el comité de selección incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

| | |
|--------------|---|
| A | CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL |
| A.1 | CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE |
| A.1.1 | FORMACIÓN ACADÉMICA |
| | <u>Jefe del Proyecto</u>⁸ |

⁸ Consulta: Marca STAT SAC

JEFE DE PROYECTO: PROFESIONAL TITULADO EN ECONOMIA O INGENIERIA ECONOMICA

PREGUNTA:

EXISTEN PROFESIONES SIMILARES A LA ADMINISTRACIÓN POR EJEMPLO LA DE GESTIÓN, CARRERA PROFESIONAL QUE ES DICTADA POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA, DENTRO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN.

¿PUEDE CONSIDERARSE LA CARRERA PROFESIONAL DE GESTIÓN PARA EL JEFE DE PROYECTO?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, sí, se considerará la carrera de Gestión como una carrera que puede contar el puesto del Jefe del Proyecto.

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Peru

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.1 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

A.1.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

ESPECIALISTA EN MUESTREO

Bachiller en Estadística o Economía o Ingeniería Económica o Matemáticas o Estadística Aplicada o Administración o Sociología con estudios de postgrado o diplomados en Economía, Estadística, Estadística Aplicada o Muestreo

CONSULTA

Se solicita tener a bien considerar la formación en Antropología de un profesional que cuente con la experiencia solicitada en los requerimientos.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se incluirá la formación de **Antropología en los requisitos del Especialista en muestreo.**

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Peru

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.1 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

A.1.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

ESPECIALISTA EN MUESTREO

Bachiller en Estadística o Economía o Ingeniería Económica o Matemáticas o Estadística Aplicada o Administración o Sociología con estudios de postgrado o diplomados en Economía, Estadística, Estadística Aplicada o Muestreo

CONSULTA

De acuerdo a la temática descrita, se entiende que como estudios de postgrado se podrá considerar una Maestría en Metodología de la Investigación

Respuesta:



| | |
|------------|---|
| | <p>Profesional titulado en economía o ingeniería económica o ingeniería industrial o ingeniería comercial o estadística o ingeniería estadística o psicología o matemáticas o administración o sociología o antropología; Gestión.</p> <p><u>Especialista en muestreo</u></p> <p>Bachiller en estadística o economía o ingeniería económica o matemáticas o estadística aplicada o administración o sociología con estudios de postgrado (especialidad de Metodología de la investigación, entre otros) o diplomados en economía, estadística (diplomado en estadística descriptiva e inferencial, entre otros), estadística aplicada o muestreo; Antropología.</p> <p><u>Supervisor de trabajo de campo</u></p> <p>Bachiller en economía o ingeniería económica o estadística o ingeniería industrial o psicología o sociología o antropología o ciencias matemáticas; comunicador social; marketing y administración</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El título o grado de bachiller del personal clave requerido como Jefe del proyecto, Especialista en muestreo y Supervisor de trabajo de campo, según sea el caso.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título o grado de bachiller, 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: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda. El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</p> <p>En caso el título o grado de bachiller, 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> |
| A.2 | EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE |
| | <p><u>Jefe del Proyecto⁹</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo cinco (5) años desarrollando estudios de análisis de mercado y/o económico y/o estadístico y/o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características</p> |

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se incluirá como una opción **de estudios de postgrado requeridos la especialidad de Metodología de la investigación.**

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú
VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.1 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

A.1.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

SUPERVISOR DE TRABAJO DE CAMPO

Bachiller en Economía o Ingeniería Económica o Estadística o Ingeniería Industrial o Psicología o Sociología o Antropología o Ciencias Matemáticas

CONSULTA

Se solicita tener a bien considerar la formación en Comunicación Social de un profesional que cuente con la experiencia solicitada en los requerimientos.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se incluirá **formación en Comunicación Social como una opción de las carreras requeridas para el puesto de Supervisor de Campo, siempre que cumpla con la experiencia requerida.**

⁹ **Consulta: Arellano Investigación y Marketing S.A.**

Experiencia del personal clave:

- El TDR indica: mínimo 5 años de experiencia desarrollando estudios de mercado y/o económico y/o estadístico y/o opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional.

Sobre este punto se puede incluir la experiencia en estudios de mercado orientado a conocer las características de diversas variables que incluyen el nivel socioeconómico

- Haber participado en estudios de análisis económico o haber contribuido al diseño de éstas en al menos 5 encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la convocatoria

Sobre este punto se puede incluir participación en el análisis de variables que ayuden a conocer el comportamiento de los individuos y organizaciones.

- Acreditación



¿La acreditación se puede realizar con certificado de trabajo de la empresa, que incluya el cargo que se desempeña y estudios realizados, similares a la convocatoria?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, sí, la acreditación de la experiencia del personal clave se puede realizar con los referidos certificados de trabajos, incluyendo el detalle suficiente que permita constatar el cumplimiento de los requerimientos efectuados, así como los estudios realizados.

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

JEFE DEL PROYECTO

Mínimo cinco (5) años desarrollando estudios de análisis de mercado y/o económico y/o estadístico y/o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional del personal clave requerido como Jefe del Proyecto

CONSULTA

Se solicita se tenga a bien considerar para el jefe de proyecto, experiencia participando en el desarrollo de proyectos y/o estudios de opinión pública, estudios de satisfacción del usuario, estudios cualitativos y cuantitativos, líneas base, levantamiento de información o similares. Además, si publicaciones también pueden ser consideradas como estudios económicos, siempre que tengan incorporado dicho enfoque.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se considerarán **publicaciones de estudios económicos y/o medición de líneas base siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria.**

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

JEFE DE PROYECTO

Haber participado en estudios de análisis económico o haber contribuido al diseño de estas, en al menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

CONSULTA

Se solicita tener a bien considerar como estudios de análisis económicos el desarrollo de investigaciones y/o publicaciones vinculadas a dicha temática en las cuales se haya desarrollado la aplicación de encuestas y/o cualquier otra herramienta de recojo de información.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se considerarán **publicaciones de estudios económicos y/o medición de líneas base siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria.**

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

JEFE DE PROYECTO

Haber participado en estudios de análisis económico o haber contribuido al diseño de estas, en al menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

CONSULTA

Se solicita tener a bien considerar, además de estudios de análisis económicos, estudios de opinión pública y/o estudios sociales y/o estudios de satisfacción de usuario y/o estudios que involucren levantamiento de información.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se considerarán **publicaciones de estudios económicos y/o medición de líneas base siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria.**

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

JEFE DE PROYECTO

CONSULTA

Se entiende que para el profesional propuesto como Jefe de Proyecto la experiencia será contabilizada a partir de la obtención del grado de bachiller.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria sí, será contabilizada desde el grado de bachiller y en función a sus constancias laborales.

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

JEFE DEL PROYECTO

Mínimo cinco (5) años desarrollando estudios de análisis de mercado y/o económico y/o estadístico y/o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional del personal clave requerido como Jefe del Proyecto

Haber participado en estudios de análisis económico o haber contribuido al diseño de estas, en al menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

CONSULTA

Se entiende que las 5 experiencias solicitadas en el segundo párrafo también podrán ser consideradas para acreditar los 5 años del primer párrafo. Favor aclarar.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, efectivamente, la participación de los cinco estudios requeridos puede haber sido efectuada durante los cinco años de experiencia solicitada en el párrafo precedente.



| |
|---|
| <p>socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional del personal clave requerido como Jefe del Proyecto.</p> <p>Haber participado en estudios de análisis económico o haber contribuido al diseño de estas, en al menos cinco (5) encuestas presenciales (encuestas a hogares) o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria. Publicaciones de estudios económicos y/o medición de líneas base siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Especialista en muestreo</u>¹⁰</p> <p><u>Requisitos</u></p> <p>Mínimo tres (3) años de experiencia desarrollando estudios de análisis económico y/o estadístico y/o de satisfacción y/o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional del personal clave requerido como Especialista en muestreo.</p> <p>Haber participado como especialista encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y</p> |
|---|

¹⁰ **Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú**

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

ESPECIALISTA EN MUESTREO

Mínimo tres (3) años de experiencia desarrollando estudios de análisis económico y/o estadístico y/o de satisfacción y/o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional del personal clave requerido como Especialista en muestreo.

Haber participado como especialista encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de base de datos en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria

CONSULTAS

Se entiende que las 3 experiencias solicitadas en el segundo párrafo también pueden ser consideradas para acreditar los 3 años del primer párrafo. Favor aclarar.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, efectivamente, la participación de los tres estudios puede haber sido efectuada durante los tres años de experiencia solicitada en el párrafo precedente.

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

ESPECIALISTA EN MUESTREO

Haber participado como especialista encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de base de datos en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

CONSULTA

Cuando se menciona "...elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de base de datos...", se entiende que el profesional deberá cumplir con acreditar experiencia en cualquiera de los temas específicos antes descritos mas no en todos. Favor de aclarar.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se debe acreditar que el profesional ha realizado cada una de las actividades descritas: (i) la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, (ii) la selección de muestras representativas a nivel nacional, y (iii) la elaboración y realización de consistencia estadística de base de datos, en por los menos tres encuestas similares al objeto de la presente convocatoria.

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

ESPECIALISTA EN MUESTREO

Haber participado como especialista encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de base de datos en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

CONSULTA

Se solicita tener a bien considerar, además de especialista, la experiencia como consultor, coordinador, responsable y/o encargado en los temas específicos señalados. Favor de aclarar.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se incluirá que además de especialista, **se considerará su participación como consultor o coordinador encargado de las referidas funciones.**



| |
|--|
| <p>realización de consistencia estadística de base de datos en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria; elaboración de líneas bases y estudios cuantitativos siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria. Consultor o coordinador encargado de las funciones de este cargo.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Supervisor de trabajo de campo¹¹</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo tres (3) años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo del personal clave requerido como Supervisor de trabajo de campo.</p> <p>Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional; estudios de estimación de líneas bases o socioeconómicos siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria. Coordinador, consultor, especialista o facilitador responsable de la función de supervisor de campo.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Importante</p><ul style="list-style-type: none">• <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i></div> |
|--|

¹¹ Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

SUPERVISOR DE TRABAJO DE CAMPO

Mínimo tres (3) años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo del personal clave requerido como Supervisor de trabajo de campo.

Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.

CONSULTA

Se solicita tener a bien considerar la experiencia como responsable, supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de trabajo de campo en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, se incluirá que además de supervisor, **se considerará su participación como coordinador, consultor, especialista o facilitador responsable de la función de supervisión de campo.**

Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

SUPERVISOR DE TRABAJO DE CAMPO

Mínimo tres (3) años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo del personal clave requerido como Supervisor de trabajo de campo.

Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.

CONSULTA

Se entiende que las 3 experiencias solicitadas en el segundo párrafo también pueden ser consideradas para acreditar los 3 años del primer párrafo. Favor aclarar

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, efectivamente, la participación de los tres estudios puede haber sido efectuada durante los tres años de experiencia solicitada en el párrafo precedente.



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

C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD¹²

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'923,000.00 (Un millón novecientos veintitrés mil y 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: realización de encuesta para investigación de mercado y/o satisfacción y/o de necesidades o expectativas del consumidor y/o de opinión pública y/u otros servicios similares aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional y/o departamental; **estudios de mercado de satisfacción o similares que incluyan levantamiento de información cuantitativa a nivel nacional; estudios de estimación de líneas bases siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria. Publicaciones medición de líneas base siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y/o departamental y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria.**

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 pago¹³, correspondientes a un

¹² Consulta: Pontificia Universidad Católica del Perú
EXPERIENCIA

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'923,000.00 (Un millón novecientos veintitrés mil y 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: realización de encuesta para investigación de mercado y/o satisfacción y/o de necesidades o expectativas del consumidor y/o de opinión pública y/u otros servicios similares aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional y/o departamental.

CONSULTA

Se solicita tener a bien considerar experiencias en líneas de base, investigación de mercado, levantamiento de información, estudios cualitativos y cuantitativos o similares. Además, considerando la situación actual de crisis sanitaria, la misma que ha desacelerado los procesos de consultorías durante gran parte del año en curso, se solicita se tenga a bien considerar la experiencia del postor desde Enero 2012 hasta la fecha.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaría, **se considerarán publicaciones medición de líneas base siempre y cuando se traten de estudios en los que, producto de sus actividades, se han realizado levantamiento de información cuantitativa a través de encuestas con representatividad nacional y/o departamental y que cuenten con objetos similares a los formulados para la presente convocatoria.**

Por otro lado, la experiencia del postor se tomará en cuenta desde los ocho años previos computados hasta la presentación de las ofertas (23/09/2020), tal como lo establece la normativa vigente.

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



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 Nº 7** 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 una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo Nº 8**.

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 Nº 7** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Importante

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

Importante

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

(...)

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



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

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

| FACTOR DE EVALUACIÓN | PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN |
|---|--|
| <p>A. PRECIO</p> <p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6), según corresponda.</p> | <p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i = 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</p> <p style="text-align: right;">90 puntos</p> |
| OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN | |



| FACTOR DE EVALUACIÓN | PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN |
|--|---|
| B. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO¹⁴ | |
| <p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará en función al plazo ofertado; para la presentación del segundo entregable; el cual debe mejorar el plazo de ejecución establecido en los Términos de Referencia.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante la presentación de declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (Anexo N° 4)</p> | <p>De 56 hasta 59 días calendario: 3 puntos</p> <p>De 51 hasta 55 días calendario: 5 puntos</p> <p>De 48 hasta 50 días calendario: 10 puntos</p> |
| PUNTAJE TOTAL | 100 puntos¹⁵ |

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.



¹⁴ Este factor podrá ser consignado cuando del expediente de contratación se advierta que el plazo establecido para la prestación del servicio admite reducción, para lo cual deben establecerse rangos razonables para la asignación de puntaje, esto es que no suponga un riesgo de incumplimiento contractual y que represente una mejora al plazo establecido.

¹⁵ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

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 “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”, que celebra de una parte el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20216072155, con domicilio legal en Calle de la Prosa 136 – San Borja, 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° 006-2020/OSIPTEL** para la contratación del servicio “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”, 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 realizar el “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”.

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 PAGO¹⁶

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en pagos parciales, de acuerdo al siguiente detalle:

- El pago del 40% se realizará previa conformidad al primer entregable.
- El pago del 60% se realizará con la conformidad del informe final.

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

¹⁶ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.



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

LA ENTIDAD debe efectuar el pago 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 setenta (70) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de suscrito el contrato.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la Carta Fianza 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.”

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.

CLÁUSULA NOVENA: 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 la Gerencia de Protección y Servicio al usuario en el plazo máximo de quince (15) 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 DÉCIMA: 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 UNDÉCIMA: 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 un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

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

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante

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

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

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

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

CLÁUSULA DECIMO TERCERA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

LA ENTIDAD deja constancia de la entrega de la Política POL-SGSI-08 "Seguridad para proveedores" a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL, al CONTRATISTA."



EL CONTRATISTA se obliga a conservar y tratar como reservada toda la información que se declare como Información Confidencial.

La Información Confidencial no será revelada en ningún caso y bajo ningún motivo por **EL CONTRATISTA**, sin el consentimiento previo y por escrito de **LA ENTIDAD**, salvo por lo dispuesto en la presente cláusula. En este sentido, **EL CONTRATISTA** se compromete a limitar el acceso a la Información Confidencial de forma tal que sólo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con **LA ENTIDAD**.

EL CONTRATISTA se compromete a no divulgar ni transferir a terceros la información a la que pudiera tener acceso él o su personal, siendo que, de ser el caso, **EL CONTRATISTA** responderá legalmente por los daños y perjuicios causados.

EL CONTRATISTA se compromete a guardar la Información Confidencial en un archivo especial que posea las condiciones suficientes de seguridad.

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.

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 CONTROVERSIAS¹⁷

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven

¹⁷ 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).



mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"



ANEXOS



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2020/OSIPTEL**

Presente.-

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

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

... [CONSIGNAR SÍ O NO] 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 subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios¹⁹

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

¹⁹ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), 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° 006-2020/OSIPTEL
Presente.-

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

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

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

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

... [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

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

²¹ Ibidem.

²² Ibidem.



1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios²³

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



²³ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), 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° 006-2020/OSIPTEL
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. Que mi información (en caso que el postor sea persona natural) o la información de la persona jurídica que represento, registrada en el RNP se encuentra actualizada.
- iv. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- v. 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.
- vi. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vii. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- viii. 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° 006-2020/OSIPTEL
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 "Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones" 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° 006-2020/OSIPTEL
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° 006-2020/OSIPTEL**

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° 006-2020/OSIPTEL**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²⁶

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

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

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

.....
Consoiciado 2
Nombres, apellidos y firma del Consoiciado 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.



ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2020/OSIPTEL
Presente.-

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

| CONCEPTO | PRECIO TOTAL |
|--------------|--------------|
| | |
| TOTAL | |

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *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].



ANEXO N° 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2020/OSIPTEL
Presente.-

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

| Nº | CLIENTE | OBJETO DEL CONTRATO | Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO | FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁷ | FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁸ | EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁹ DE: | MONEDA | IMPORTE ³⁰ | TIPO DE CAMBIO VENTA ³¹ | MONTO FACTURADO ACUMULADO ³² |
|----|---------|---------------------|---|---------------------------------------|--|---|--------|-----------------------|------------------------------------|---|
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |



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.

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.



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".



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

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.

³² Consignar en la moneda establecida en las bases.

| N° | CLIENTE | OBJETO DEL CONTRATO | N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO | FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁷ | FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁸ | EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁹ DE: | MONEDA | IMPORTE ³⁰ | TIPO DE CAMBIO VENTA ³¹ | MONTO FACTURADO ACUMULADO ³² |
|--------------|---------|---------------------|---|---------------------------------------|--|---|--------|-----------------------|------------------------------------|---|
| 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° 8

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2020/OSIPTEL
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] absorbida 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/rmp/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.





INFORMACIÓN DEL CCI

FECHA - -

Por medio del presente, informo al OSIPTEL los datos de mi representada:

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR

RUC

Y solicito dispongan que los pagos sean abonados en la siguiente cuenta corriente en moneda nacional perteneciente a mi representada, aperturada con el RUC antes indicado y con Código de Cuenta Interbancarios (CCI) N°:

BANCO

CCI

 - - - -

En caso de ser persona natural, confirmo que he realizado las afiliaciones correspondientes ante la entidad financiera a fin de que el Código de Cuenta Interbancario (CCI) antes indicado, se encuentre debidamente asociado al número de RUC que he expuesto, lo cual es requisito indispensable para la cancelación del comprobante de pago emitido.

CONFIRMO LO ANTES EXPUESTO

SI Las personas naturales marcar con una "X"

Así mismo, dejo constancia que la factura a ser emitida por mi representada, una vez cumplida o atendida la correspondiente Orden de Compra y/o de Servicio o las prestaciones en bienes y/o servicios materia del contrato quedará cancelada para todos sus efectos mediante la sola acreditación del importe de la referida factura a favor de la cuenta en la entidad bancaria a que se refiere en el presente documento.

De efectuarse cambios en el número de la cuenta corriente, mi representada es responsable de comunicar al OSIPTEL el nuevo número de CCI.

Finalmente, ante cualquier eventualidad en el proceso de pago, detallo los datos de la persona a contactar:

NOMBRE DEL CONTACTO

CORREO ELECTRÓNICO

TELEFONOS

Atentamente,

Datos del representante legal:

FIRMA

NOMBRE

DNI

