




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

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°
041-2021-OSINERGMIN**

SEGUNDA CONVOCATORIA

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN DEL
CLIENTE INCOGNITO**


PAC: 07


Firmado Digitalmente
por: MERCADO
GAVINO Fatima Isela
FAU 20376082114 hard
Fecha: 24/02/2022
16:12:56

Fátima Isela Mercado Gavino
Presidente del Comité de Selección



Oscar Fernando Chevarria Meza
Integrante


Firmado Digitalmente
por: STUARD RIVERA
Agustin Pedro FAU
20376082114 soft
Fecha: 24/02/2022
16:06:30

Agustín Pedro Stuard Rivera
Integrante

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao, cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), a solicitud del postor se asigna una bonificación equivalente al diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido por los postores con domicilio en la provincia donde prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región. El domicilio es el consignado en la constancia de inscripción ante el RNP¹. Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto señalado anteriormente.

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

¹ La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: www.rnp.gob.pe

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

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

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

Importante

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

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

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

Importante

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
RUC N° : 20376082114
Domicilio legal : Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar
Teléfono: : 219-3400
Correo electrónico: : astuard@osinergmin.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la Contratación del Servicio de Evaluación del Cliente Incognito

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Requerimiento de Contratación de SOLPED 3100002129 el 11 de febrero del 2022.

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 contratación a Suma Alzada, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Corresponde.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 300 días calendarios contados a partir del día siguiente hábil de suscrita el acta de inicio de servicio, 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/ 5.50 (Cinco con 50/100 soles) en Mesa de Partes de la Sede Central de Osinergmin, y recabar las bases en el mismo lugar, sito en Calle Bernardo Monteagudo N° 222 – Magdalena del Mar.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31084 que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Ley N° 31085 que aprueba el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2021.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus modificatorias
- Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin.
- Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, aprobadas por Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG
- Código Civil en forma supletoria.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- D.S. N° 003-2013-JUS, Aprueban Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley 30225, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF (en adelante Ley), y el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF (en adelante Reglamento).
- Decreto Supremo N° 103-2020-EF, que establece disposiciones reglamentarias para la tramitación de las contrataciones de bienes, servicios y obras que las entidades públicas reinicien en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 168-2020-EF, que establece disposiciones en materia de contrataciones públicas para facilitar la reactivación de contratos de bienes y servicios y modifican el Reglamento de la Ley Contrataciones del Estado.
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 92-2020-OS/PRES - Aprobación de medidas de austeridad, disciplina y calidad en el gasto de OSINERGMIN, correspondiente al año fiscal 2021.
- Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.

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.

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.

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/>

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento **(Anexo N°2)**
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. **(Anexo N° 3)**
- 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad⁵.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. **(Anexo N° 11)**

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.

⁵ Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

Advertencia

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato. Carta Fianza o Póliza de Caución.
- 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 medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁶ 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) Copia del Carnet de Extranjería o copia del Pasaporte si el postor es personal natural de nacionalidad extranjera, o de su representante legal si éste es de nacionalidad extranjera en caso de persona jurídica.
- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- i) Estructura de costos⁸.
- j) Declaración jurada suscrita por el postor indicando un solo correo electrónico para el envío de las conformidades.
- k) Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado.
- l) Copia del "Plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo" y la constancia o registro o cualquier otro documento que acredite su registro en el SISCOVID

Para la presentación de dicha documentación hacer referencia al N° de Expediente SIGED **202100202332**.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados,*

⁶ 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/>

⁷ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

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

de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.

- En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁹.*
- 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 ingresar la documentación a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin, cuya dirección es <https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe>.

Los postores ganadores de la Buena Pro pueden suscribir los contratos con firma digital, siempre que haya sido realizada utilizando el software respectivo y el certificado emitido por una entidad de certificación acreditada por INDECOPI.

Cabe agregar que la lista de entidades de certificación acreditadas ante el INDECOPI se encuentra en el Registro Oficial de Prestadores de Servicio de Certificación Digital (ROPS), cuyo link es el siguiente: "<https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/lista-de-servicios-de-confianza-trusted-services-list-tsl>". Tanto el software a utilizar como el referido certificado digital deben encontrarse en el mencionado registro].

⁹ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en diez (10) pagos parciales, previa presentación de los entregables correspondientes, según detalle:

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y aprobación de manual. - Evidencia de la capacitación a cliente incógnito - Elaboración y aprobación de cuestionarios (según corresponda). - Piloto y reformulación. - Procesamiento estadístico y análisis de la información. - Elaboración y presentación de informe inicial. 	30 días calendario desde el día siguiente hábil de suscrito el acta de inicio de servicio	1	30 días calendario desde el día siguiente hábil de suscrito el acta de inicio de servicio	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	45 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	2	60 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	60 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	75 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	3	90 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	90 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	105 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	4	120 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	120 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	135 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	5	150 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	150 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	165 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	6	180 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	180 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	195 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	7	210 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	210 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	225 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	8	240 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	240 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	255 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	9	270 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	270 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	285 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10	300 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe final. 	300 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			

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 Coordinación de Atención al Ciudadano de la División de Supervisión Regional emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Presentación de entregable, según numeral 3.6 del Terminio de Referencia.

Dicha documentación se debe presentar por la ventanilla virtual de Osinergmin (<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/>).

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

3.1.1. OBJETIVO

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería requiere la contratación de un servicio especializado para la evaluación de los procesos de atención al ciudadano¹⁰ en sus diversos canales de atención (Oficinas regionales, desconcentradas, servicio telefónico y virtual).

3.1.2. ALCANCE

- Evaluar los procesos de atención al ciudadano y al inversionista ejecutados a través de los canales de atención: presencial, virtual en oficina, telefónico y virtual (Chat, WhatsApp, correo electrónico, página web y redes sociales).
- Validar la correcta ejecución de las actividades realizadas en la atención al ciudadano e inversionista.
- A partir de la información analizada, proponer un plan de acción de mejora para cerrar las brechas identificadas.

3.1.3. FINALIDAD PÚBLICA

En el desarrollo del servicio a contratar se realizará en el marco de la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

Asimismo, el servicio se realiza en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la institución y de las Cartas de Servicio de Osinergmin de manera que se contribuya a cumplir con los objetivos estratégicos 2021-2025 relacionados a los grupos de interés.

En ese sentido, Osinergmin busca validar en qué medida sus servicios de atención a los diferentes grupos de interés cumplen las actividades establecidas en los procedimientos internos; así como, este estudio permitirá identificar las brechas para implementar mejoras que conlleven a ser más eficientes y transparentes en la atención en beneficio del ciudadano e inversionista.

3.2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

El servicio empieza al día siguiente hábil de la firma del acta de inicio de servicio con una reunión inicial donde se realizará la:

- Propuesta de formulación del plan de trabajo (frecuencia y cantidad de la aplicación de los 5380 clientes incógnitos por oficina y por canal, aplicando criterios de distribución para los casos de mayor y menor demanda) y

¹⁰ Los ciudadanos que acuden al Osinergmin son los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural por redes de ductos e inversionista en combustibles líquidos y minería.

- Propuesta del cronograma para el presente servicio, que incluye el desarrollo de cada una de las etapas en los tiempos estimados.

Asimismo, luego de aprobado el plan de trabajo propuesto por el contratista, Osinergmin llevará a cabo la inducción sobre sus funciones, así como los temas relacionados a Electricidad, Hidrocarburos, Gas Natural y Minería que son de su competencia, al personal de la empresa contratada (personal de campo: jefes de campo y supervisores como mínimo). Dicha inducción, se realizará de manera virtual y tiene como finalidad brindarle conocimientos sobre los procesos de atención al cliente que se llevan a cabo en este organismo. La inducción se realizará en 3 días calendarios.

3.2.1 Evaluación de los procesos de atención al ciudadano y al inversionista

A continuación, se detallan las actividades a realizarse en la presente investigación:

3.2.1.1 Consideraciones metodológicas

Este producto consiste en la evaluación de los procesos ejecutados en los canales de atención mencionados en el numeral 3.1.2

El método a utilizar en este estudio será el del **cliente incógnito**. Para ello, se deberán observar las siguientes condiciones:

- Los clientes incógnitos que evalúen una oficina no podrán evaluar nuevamente a la misma ni a otra oficina. Además, se deberá realizar el levantamiento de la información con una metodología mixta, es decir entre clientes reales (usuarios que asistan y/o tengan citas previas en las oficinas de atención) y usuarios ficticios (usuarios capacitados por el contratista bajo los parámetros de Osinergmin que visitarán y concretarán citas en las oficinas de atención).
- Antes de iniciar la medición el contratista deberá presentar el listado de los usuarios ficticios detallando: nombres completos, documento de identidad, número celular, correo electrónico y oficina de atención asignada.
- En general, el cliente incógnito evaluará la calidad de servicio brindado por personal de atención que se indica a continuación:
 - Especialistas y Asistentes de Atención al Ciudadano
 - Operadores del servicio
 - Jefes Regionales.
 - Especialista de Hidrocarburos y Electricidad.
- En todos los casos, las atenciones deben ser filmadas y grabadas según corresponda y posteriormente **transcritas** en el informe. Dichas filmaciones, deben ser en formato HD y que se visualice en una plataforma interactiva.
- Será necesario que el cliente incógnito proporcione datos como números de teléfono y/o correo electrónico para el retorno de comunicaciones por parte del personal de Osinergmin. Los retornos en las comunicaciones también forman parte de la evaluación.
- Las preguntas formuladas al personal de atención, así como los criterios para calificar los diferentes aspectos a evaluarse, se encuentran definidas en el Manual/ Bitácora elaborado por el contratista que brindará el servicio y que será aprobado previamente por Osinergmin.
- Las visitas deberán realizarse en las horas de mayor flujo y demanda por canal. Las cantidades de atención por canal y oficina se indican en el Anexo 1, mientras que las horas de mayor demanda en el Anexo 2.
- Será necesario realizar un piloto de mínimo 100 casos que incluya estructura de cuestionario, análisis y presentación de informe, con la finalidad de validar el estudio antes de realizar el campo, el cual será aplicado en Lima y 5 oficinas a nivel nacional.

En total deben atender un mínimo de 5380, fuera del piloto, según se indica en la muestra.

3.2.1.2. Muestra

- Se debe realizar 960 clientes incógnitos reales y no reales (personal de la empresa que simula ser un cliente), en las oficinas de atención a nivel nacional (ver anexo 2 y 3, las oficinas de atención presencial, atención a través de citas, atención virtual en oficinas, distribuidas en grupos de mayor y menor demanda).
- Se debe realizar 4000 evaluaciones telefónicas de la central de call center.
- Se debe evaluar 420 casos de los canales virtuales como mail/ portal web/ chat en línea / redes sociales.

3.2.1.3. Aspecto a evaluar en cada canal

- Tiempo de espera para ser atendido.
- Puntualidad para atender citas programadas
- Aplicación del Protocolo de atención, identificación del personal de atención y compromisos asociados a la orientación y trámite del OSINERGMIN.
- Amabilidad, cordialidad y trato del personal.
- Actitud ante consultas y gestiones, conocimiento del servicio.
- Claridad y precisión de la información proporcionada.
- Rapidez y agilidad en la atención.
- Orientación para presentar una reclamación según lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto que aprueba la “Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”.
- Aspectos de oficina: limpieza y estado de conservación externa (paredes, puertas de ingreso, vidrios y ventanas, letrero, orden y limpieza de los SSHH) e interna (paredes, letreros de señalización, piso, techos, asientos de espera, mobiliario en general), aplicación de protocolos de atención por la COVID-19.
- Aplicación de encuesta post atención.
- Otros aspectos adicionales que señale Osinergmin.

3.2.1.4. Calendario del estudio de evaluación de los procesos de atención al ciudadano y al inversionista

ETAPA 1 PILOTO: Para la correcta ejecución del servicio se debe considerar los siguientes tiempos:

DESCRIPCION	DIAS CALENDARIOS
Elaboración y aprobación de Manual	4
Capacitación a cliente incógnito	3
Elaboración y aprobación de cuestionarios (según corresponda)	5
Piloto y reformulación	15
Procesamiento estadístico y análisis de la información	4
Elaboración y presentación de informe	6
Total	29

ETAPA 2 DESARROLLO DEL SERVICIO: Para la correcta ejecución del servicio se considerará el desarrollo cíclico y escalonado de las visitas y evaluaciones a los diferentes canales de atención al público, es por ello que se considera:

DESCRIPCION	DIAS CALENDARIOS
Levantamiento de información	15
Procesamiento de resultados	3
Elaboración y entrega de informe en VVO (según punto 3.2.1.3)	5
Total	23

IMPORTANTE: Se deben considerar 36 semanas de evaluaciones constantes, en donde se dividirá proporcionalmente la muestra total requerida (VER 3.2.1.3), es decir se obtendrán 18 informes generales (un informe cada 15 días) con el análisis de resultados. Estos deben contener los KPI's recogidos.

3.2.1.5. Elaboración y aprobación del Manual:

El personal que participará en la investigación como cliente incógnito contará con un manual para homogenizar los criterios de evaluación. Dicho manual será elaborado por la empresa consultora en coordinación con Osinergmin, considerando las características a evaluar, el protocolo de atención y procedimiento de atención en cada canal.

Capacitación a personal de campo:

- La capacitación en esta metodología se realizará a través del aplicativo Microsoft Teams y se grabarán las sesiones a fin de que el personal de cliente incógnito las pueda repasar.
- El contratista elaborará los manuales necesarios para el correcto desempeño del campo de esta parte del estudio, el cual incluirá casos técnicos ficticios y reales.
- Osinergmin proporcionará escenarios ficticios para las evaluaciones, participando de la capacitación programada por el contratista con la finalidad de verificar el correcto desarrollo de ésta y absolver las inquietudes que puedan surgir, así como transmitir los puntos a evaluar y los estándares esperados.

3.2.1.6. Periodicidad

El servicio se dividirá en 18 quincenas a evaluar y de forma constante (sin considerar la etapa 1 del piloto).

Este servicio además deberá contar con una plataforma (dashboard / macro/ power bi/ otros) que permita la visualización de los principales indicadores evaluados; así como los probatorios del 100% de los mismos (videos/ grabaciones/ etc).

3.2.1.7. Entregables

- Informe inicial:
 - Elaboración y aprobación de manual.
 - Evidencia de la capacitación a cliente incógnito
 - Elaboración y aprobación de cuestionarios (según corresponda).
 - Piloto y reformulación.
 - Procesamiento estadístico y análisis de la información.
 - Elaboración y presentación de informe inicial.
- Informes quincenales
 - Resultados quincenales de la evaluación del cliente incógnito (mínimo 40 evaluaciones), con información acumulable en relación a los anteriores informes (histórico).
 - Metodología.

- Kpi's por oficina y colaborador; así como el tipo de consulta, entre otros.
 - Recomendaciones y propuestas de mejora por canal.
 - El informe de la fase cliente incógnito en formato PPT.
 - Plataforma virtual en tiempo real.
 - Anexos.
 - Informe final
- El informe final será entregado en formato digital, a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin.**
- Objetivo.
 - Alcance.
 - Metodología aplicada en la investigación.
 - Descripción del trabajo en campo.
 - Resultados de la evaluación del nivel de los procesos.
 - Resultados de la evaluación del cliente incógnito.
 - Evolución de las oficinas regionales en el periodo evaluado.
 - Análisis de resultados de las encuestas y benchmarking con entidades reguladoras nacionales y/o internacionales que brinden similar servicio.
 - Análisis de la calidad del servicio de atención al ciudadano en las Oficinas Regionales y Desconcentradas de Osinergmin y el Servicio de atención telefónica y virtual.
 - Recomendaciones de mejora y cierre de brechas.
 - Conclusiones y recomendaciones.
 - Anexos. (incluye tablas estadísticas)

3.2.1.8. Universo y ámbito de investigación

Todos los puntos de contactos en cada canal y oficina, definidos a continuación:

Atención Presencial	Oficinas Regionales		Relación del personal evaluado en cada oficina: Especialistas de atención al ciudadano (1) Jefe regional (1) Especialista regional de hidrocarburos (1) Especialista regional de electricidad (1)
	1	OR Amazonas	
	2	OR Ancash	
	3	OR Apurímac	
	4	OR Arequipa	
	5	OR Ayacucho	
	6	OR Cajamarca	
	7	OR Cusco	
	8	OR Huancavelica	
	9	OR Huánuco	
	10	OR Ica	
	11	OR Junín	
	12	OR La Libertad	
	13	OR Lambayeque	
	14	OR Loreto	
	15	OR Madre de dios	
	16	OR Moquegua	
	17	OR Pasco	
	18	OR Piura	
	19	OR Puno	
	20	OR San Martín	
	21	OR Tacna	
	22	OR Tumbes	

Atención a través de citas	23	OR Ucayali	Relación del personal evaluado en cada oficina: Asistente de atención (1)
	24	OR Lima Sur	
	25	OR Lima Norte	
	Oficina Desconcentradas		
	26	OD Juliaca	
	27	OD Mazamari	
	28	OD Tarma	
	29	OD Cañete	
	30	OD Santa Anita	
	31	OD Magdalena	
	32	OD San Juan de Lurigancho	
	33	OD Huacho	
	34	OD Callao	
	35	OD Pichari	
	36	OD Andahuaylas	
	37	OD Yurimaguas	
	38	OD Ilo	
	39	OD Chota	
	40	OD Jaén	
	41	OD Quillabamba	
	42	OD La Merced	
	43	OD Chimbote	
	44	OD Tingo María	
	45	OD Puquio	
	*copiar todos poner asterisco con cambios		
Atención Telefónica	Telefónico		Relación del personal evaluado: Operadores 32 Supervisores (2)
	1	Call Center 219-3410 <	

Nota: El horario de las visitas deberá ser de lunes a viernes y se coordinará de acuerdo al canal y al reinicio de actividades presenciales en el Osinergmin.

En el anexo 2 se indica los horarios de mayor afluencia en cada canal y oficina. Cabe precisar que los costos de las visitas a las oficinas deben ser asumidos por el contratista.

3.2.1. Presentar un informe con recomendaciones en base a las brechas identificadas

Producto del análisis efectuado se requiere una propuesta de acciones de mejora recomendando nuevas formas de brindar el servicio dependiendo de las características y necesidades de los ciudadanos. Se espera rescatar las prácticas apreciadas en otras instituciones y los atributos valorados por los ciudadanos en materia de atención. El informe debe proporcionar información relevante que permita a Osinergmin elaborar una estrategia de mejora.

3.3. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DE INFORME:

Las tablas estadísticas de los informes de cliente incognito serán entregadas a Osinergmin una vez finalizado el procesamiento de datos de cada medición, en archivo digital y deberá mantenerse actualizada y disponible en línea.

La estructura del informe culminado el servicio será coordinado previamente con OSINERGMIN, el mismo que debe contener el diseño de muestra, metodología, construcción de los factores de expansión necesarios para llevar los datos de la muestra a la población. Asimismo, los informes deben contener formato STATA o SPSS para replicar en OSINERGMIN los resultados y de ser el caso obtener resultados adicionales. Los datos deben estar acompañados por los manuales de consistencia y validación para detectar inmediatamente errores.

3.4. DEL POSTOR

El postor debe contar con experiencia en:

- Realización de estudios cuantitativos relacionados a la evaluación de la calidad de los servicios tanto en empresas públicas como privadas.
- Servicio de cliente incógnito o medición de calidad en empresas públicas o privadas.
- Estudios de percepción o estudio de evaluación cuantitativo y cualitativo o estudios de satisfacción.
- Estudios de satisfacción realizados a entidades publicas
- Estudios de percepción de colaboradores o stakeholders realizados a entidades públicas y/o privadas.

3.5. DEL PERSONAL

Se considera personal clave a los siguientes perfiles: Jefe del Proyecto, Supervisor y Analista estadístico.

JEFE DEL PROYECTO (1)

Formación:

- Profesional titulado Economía, ingeniería estadística y/o matemática y/o estadística y/o ingeniería industrial y/o Administración de Empresas y/o **Ciencias de la Comunicación.**

Experiencia:

- Experiencia de mínima de 10 años en investigación de mercados y/o marketing desarrollando análisis económicos y/o estadísticos de estudios cuantitativos, realización de estudios de investigación de mercado, estudios cualitativos y cuantitativos. Encargado del cumplimiento del procesamiento de la información; así como la gestión (correcta ejecución) de los servicios liderados.

Funciones:

- Gestión global de las diversas etapas del proyecto.

- Garantizar los tiempos de ejecución y entregables.
- Garantizar la calidad de los entregables.

SUPERVISOR (1)

Formación:

- Profesional titulado en Psicología, ingeniería industrial, administración, economía y/o Estadística y/o **Ciencias de la Comunicación**.

Experiencia:

- Experiencia mínima de 5 años en investigación de mercados y/o marketing como analista de la calidad.

Funciones:

- Supervisar la calidad de la ejecución en las diversas etapas.
- Supervisar la veracidad de la data recopilada.
- Revisión y aprobación de los entregables.

Analista estadístico (1)

Formación:

- Profesional titulado en Ingeniería estadística o industrial, matemática y/o economía y/o Estadística y/o **Ingeniería de Sistemas**.

Experiencia:

- Experiencia mínima 3 años en la realización de estudios de investigación de mercado, estudios cualitativos y cuantitativos.

Funciones:

- Asegurar la consistencia de la data
- Desarrollo de un modelo de análisis estadístico para el entregable.
- Procesamiento de la data.

Clientes incognitos (Personal no clave)

Deberán acreditar una experiencia mínima de seis (6) meses en levantamiento de información, cliente incognito o realización de encuestas. La experiencia será evaluada posteriormente a la suscripción del contrato con la empresa beneficiada con la Buena Pro, la cual deberán acreditarse mediante la presentación de constancias o certificados.

3.6. FORMA DE PAGO Y ENTREGABLES

El Osinergmin hará efectivo el pago luego de la presentación de los entregables correspondientes, de acuerdo con el siguiente cronograma:

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
- Elaboración y aprobación de manual.	30 días calendario desde el día siguiente hábil de			10%

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
<ul style="list-style-type: none"> - Evidencia de la capacitación a cliente incógnito - Elaboración y aprobación de cuestionarios (según corresponda). - Piloto y reformulación. - Procesamiento estadístico y análisis de la información. - Elaboración y presentación de informe inicial. 	suscrito el acta de inicio de servicio	1	30 días calendario desde el día siguiente hábil de suscrito el acta de inicio de servicio	
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	45 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	2	60 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	60 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	75 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	3	90 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	90 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	105 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	4	120 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. 	120 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y			

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
- Elaboración de informe quincenal.	conformidad de los resultados.		conformidad de los resultados.	
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	135 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	5	150 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	150 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	165 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	6	180 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	180 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	195 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	7	210 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	210 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	225 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	8	240 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y	10%
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados.	240 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y			

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
- Elaboración de informe quincenal.	conformidad de los resultados.		conformidad de los resultados.	
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	255 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	9	270 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	270 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	285 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10	300 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe final.	300 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			

Los pagos serán efectuados en 10 armadas, previa presentación de los entregables señalados en el numeral 3.6 del presente término de referencia y previa conformidad emitida por la Coordinación de Atención al Ciudadano de la División de Supervisión Regional.

3.7. PLAZO DE EJECUCIÓN

El servicio tendrá un plazo de ejecución contractual de 300 días calendarios contados a partir del día siguiente hábil de suscrita el acta de inicio de servicio.

3.8. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A suma alzada.

3.9. TIPO DE CONTRATACIÓN

Servicio en general.

3.10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de Osinergmin a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, EL CONTRATISTA y su personal

deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de Osinergmin. Asimismo, EL CONTRATISTA y su personal conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de Osinergmin, no pudiendo EL CONTRATISTA y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por Osinergmin a EL CONTRATISTA y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

EL CONTRATISTA se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra Osinergmin como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales del Osinergmin y en su condición de encargado de las bases de datos personales de Osinergmin, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. EL CONTRATISTA asumirá las costas y costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar de Osinergmin y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. EL CONTRATISTA se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar Osinergmin, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

EL CONTRATISTA deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con EL CONTRATISTA no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de Osinergmin, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, EL CONTRATISTA y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

EL CONTRATISTA se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado Osinergmin a los dos (02) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, EL CONTRATISTA se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio, siendo Osinergmin el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de Osinergmin.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (05) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de EL CONTRATISTA y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 136 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

3.11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión; las políticas específicas de seguridad de información, metodologías, estándares y otros establecidos por Osinergmin, los mismos que están publicados en la página web de Osinergmin (<http://siq.osinerg.gob.pe>) y que declara conocer y aceptar.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, Osinergmin autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el CONTRATISTA para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de Osinergmin que

se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de Osinergmin.

El CONTRATISTA debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para Osinergmin a fin de realizar la investigación correspondiente.

El CONTRATISTA se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que Osinergmin audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios e información materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

El CONTRATISTA exime de toda responsabilidad a Osinergmin, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte del CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de Osinergmin.

El CONTRATISTA garantiza a Osinergmin que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

3.12 Compromiso Antisoborno (SG-AS)

- a) El postor y el Contratista declaran conocer la política antisoborno de Osinergmin, la cual está disponible en la página WEBSIG.
http://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/Políticas_Sig.aspx.
- b) El postor y el Contratista declaran no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, el postor y el Contratista se comprometen a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo directivo, funcionarios públicos, empleados públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos de procedimiento de selección, calificación y evaluación de ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
- c) El postor y el Contratista se comprometen a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en la página WEBSIG (<http://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/Principal.aspx>).

3.13 Condiciones de Seguridad del Servicio y Gestión Ambiental (SGS-SGA)

3.13.1 Disposiciones Generales

- De ingresar con productos químicos, se deberá contar con las hojas de seguridad/ MSDS de los productos químicos, estar rotulados y con su kit antiderrame.
- En caso de ocurrir un incidente/accidente, éste es comunicado al responsable del área usuaria inmediatamente.
- Los residuos no peligrosos generados dentro de las instalaciones son segregados según código de colores establecido por Osinergmin.

- Podrán utilizar sillas del tipo visita.
- Ante emergencias fortuitas (incendios, sismos, inundaciones, etc.) dentro de la sede Osinergmin, el personal deberá seguir las indicaciones de los brigadistas y personal de Osinergmin.
- No obstruir las rutas, zonas seguras, salidas de evacuación y equipos de emergencia.
- No ingresar a las instalaciones de Osinergmin con bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes o bajo sus efectos.
- No fumar o hacer fuego fuera de las áreas expresamente autorizadas para ello.
- Asistir a todo evento de inducción o capacitación que sea convocado por parte de Osinergmin, para las situaciones que se consideren necesarias. Estos eventos de capacitación son adicionales a los exigidos al proveedor de acuerdo a Ley.
- Aquellos proveedores que utilicen equipos especiales de medición, cuya información sea necesaria para la toma de decisiones, deberán ser calibrados con la frecuencia indicada por el proveedor del equipo (manual del equipo).
- Si se traslada por escaleras, no correr, usar los pasamanos.
- Respetar el aforo interno del área donde indique.
- Obedecer siempre los avisos de seguridad
- Utilizar siempre sus equipos de protección personal.

3.13.2 Medidas frente al Covid

- El contratista es responsable del cumplimiento de las normas, protocolos y/o medidas de bioseguridad y/o control sanitario emitidas por el Estado como prevención y control de la propagación del COVID-19. Estos deberán ser aplicados al inicio, durante y hasta la finalización de la ejecución del servicio, en los extremos que correspondan teniendo en cuenta el tipo de servicio a ejecutar.
- EL uso de careta es obligatorio para el ingreso a las instalaciones de Osinergmin y en lugares con aglomeración de personas.
- El uso de mascarilla y/o respirador es obligatorio al ingreso y durante toda la jornada de trabajo.
- Mantener la distancia social no menor de dos (02) metros entre personas mientras permanezcan en las instalaciones de Osinergmin.
- Practicar la higiene respiratoria, toser o estornudar sobre la flexura del codo (cubriendo la nariz y la boca) o con un pañuelo desechable al toser o estornudar y luego botarlo a la basura, aun cuando tenga la mascarilla puesta debiendo lavarse las manos inmediatamente.
- Antes de ingresar a las instalaciones, deberán pasar por los puntos de desinfección ubicados en la puerta de ingreso de cada instalación de Osinergmin.
- Al ingresar al centro de trabajo y al finalizar la jornada laboral el colaborador deberá pasar por el control de temperatura corporal, en caso algún trabajador de la contratista, presente una temperatura igual o mayor a 37.5C° se les indicará que no podrán ingresar y se les recomendará retornar a sus domicilios, considerando que dicha temperatura podría ser un signo de alarma para identificar la necesidad de atención médica en casos de COVID-19.
- Lavarse las manos con agua y jabón por un tiempo mínimo de 20 segundos o usar alcohol en gel.
- Evitar aglomerarse o permanecer mayor tiempo del necesario en los pasadizos, servicios higiénicos, etc.
- Si ingresan herramientas de trabajo, estas tendrán que ser desinfectas en la puerta de ingreso.
- Todas las empresas que brindan servicios a Osinergmin deberán enviar una lista (la cual se tomará como declaración jurada) con los datos completos de los colaboradores que realizarán los trabajos, de acuerdo a los niveles de riesgo que indica la R.M. N° 972-2020-MINSA numeral 6.1.24, firmada por el médico ocupacional o representante legal de su representada (Ver Anexo 6), según corresponda.

- Los colaboradores de las empresas que brindan servicios a Osinergmin que son puestos con nivel de riesgo de exposición a COVID-19 clasificados como: alto y muy alto, deberán presentar el resultado de la prueba de diagnostica de laboratorio negativa, como parte de los requisitos para poder realizar los trabajos en nuestra institución.

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Jefe del Proyecto (1)</u></p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesional titulado Economía, Ingeniería estadística y/o matemática y/o estadística y/o ingeniería industrial y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación. <p><u>SUPERVISOR (1)</u></p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesional titulado en Psicología, ingeniería industrial, administración, economía y/o Estadística y/o Ciencias de la Comunicación. <p><u>ANALISTA ESTADÍSTICO (1)</u></p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesional titulado en Ingeniería estadística o industrial, matemática y/o economía y/o Estadística y/o Ingeniería de Sistemas. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Título Profesional 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.</p> <p>En caso el Título Profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Jefe de Proyecto</u></p> <p>Diplomado y/o Curso y/o capacitación y/o Especialización en Marketing y/o Diplomado en Negocios y/o Publicidad, mínimo 60 horas.</p>

	<p>Capacitación en estudios de mercado y/o Especialización de investigación de mercado y/o Curso Data Mining, mínimo 60 horas.</p> <p><u>SUPERVISOR</u></p> <p>Diplomado y/o Curso y/o capacitación y/o Especialización en Marketing y/o publicidad, mínimo 60 horas</p> <p><u>Analista estadístico:</u></p> <p>Especialista en Big Data y/o Data Science for Business mínimo 30 horas</p> <p>Cursos estadísticos y/o Econometría Aplicada y/o Diplomado Herramientas no paramétricas para la investigación de mercados, mínimo 30 horas.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de certificado y/o constancias.</p> <div> <p>Importante</p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>JEFE DE PROYECTO</u></p> <p>Experiencia de mínima de 10 años en investigación de mercados y/o marketing desarrollando análisis económicos y/o estadísticos de estudios cuantitativos, realización de estudios de investigación de mercado, estudios cualitativos y cuantitativos. Encargado del cumplimiento del procesamiento de la información; así como la gestión (correcta ejecución) de los servicios liderados.</p> <p><u>SUPERVISOR</u></p> <p>Experiencia mínima de 5 años en investigación de mercados y/o marketing como analista de la calidad.</p> <p><u>ANALISTA ESTADÍSTICO</u></p> <p>Experiencia mínima 3 años en la realización de estudios de investigación de mercado, estudios cualitativos y cuantitativos.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div> <p>Importante</p> </div>

	<ul style="list-style-type: none"> • Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. • En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. • Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. • Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en 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 ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 959,100.00 (Novecientos Cincuenta y Nueve Mil Cien con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 79,925.00 (Setenta y Nueve Mil Novecientos Veinticinco con 00/100 soles), por la venta de bienes iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de estudios cuantitativos relacionados a la evaluación de la calidad de los servicios tanto en empresas públicas como privada. - Servicio de cliente incognito o medición de calidad en empresas públicas o privada. - Estudios de percepción o estudio de evaluación cuantitativo y cualitativo o estudios de satisfacción. - Estudios de satisfacción realizados a entidades publicas - Estudios de percepción de colaboradores o stakeholders realizados a entidades públicas y/o privadas. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de</p>

pago¹¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

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

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

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

Importante

¹¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

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

Importante

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

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO	
<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 el 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;">[100] puntos</p>

Importante

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

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE INCOGNITO, que celebra de una parte el ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA - OSINERGMIN, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20376082114, con domicilio legal en Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar, 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, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN-2** para la contratación de **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE INCOGNITO**, 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 **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE INCOGNITO**.

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 PAGO¹²

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en PAGOS PARCIALES, 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.

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
- Elaboración y aprobación de manual.	30 días calendario desde el día siguiente hábil de			10%

¹² En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
<ul style="list-style-type: none"> - Evidencia de la capacitación a cliente incógnito - Elaboración y aprobación de cuestionarios (según corresponda). - Piloto y reformulación. - Procesamiento estadístico y análisis de la información. - Elaboración y presentación de informe inicial. 	suscrito el acta de inicio de servicio	1	30 días calendario desde el día siguiente hábil de suscrito el acta de inicio de servicio	
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	45 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	2	60 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	60 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	75 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	3	90 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	90 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	105 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	4	120 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. 	120 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
- Elaboración de informe quincenal.			conformidad de los resultados.	
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	135 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	5	150 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	150 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	165 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	6	180 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	180 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	195 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	7	210 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	210 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
- Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal.	225 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	8	240 días calendario desde el día siguiente de aprobada la	10%
- Levantamiento de información.	240 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y			

Entregables	Plazos por cada Entregable	N° de Pago	Plazos por cada Pago	Porcentaje del monto total contratado (100%)
<ul style="list-style-type: none"> - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	conformidad de los resultados.		recepción y conformidad de los resultados.	
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	255 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	9	270 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	270 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe quincenal. 	285 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10	300 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.	10%
<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información. - Procesamiento de resultados. - Elaboración de informe final. 	300 días calendario desde el día siguiente de aprobada la recepción y conformidad de los resultados.			

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

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

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 300 días calendario, el mismo que se computa desde el siguiente día hábil de suscrita el acta de inicio de servicio.

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

Importante

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

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

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 Coordinación de Atención al Ciudadano de la División de Supervisión Regional] en el plazo máximo de SIETE (7) 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 (01) 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 DÉCIMA TERCERA: 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 CUARTA: 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 QUINTA: 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 SEXTA: 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 SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹³

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

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

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

El arbitraje será institucional y resuelto por un tribunal arbitral conformado por tres (3) árbitros. La organización y administración del arbitraje será llevada por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.

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 OCTAVA: 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 DÉCIMA NOVENA: 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: Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar

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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta

¹³ 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).

confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de LA ENTIDAD a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, EL CONTRATISTA y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de LA ENTIDAD. Asimismo, EL CONTRATISTA y su personal conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de LA ENTIDAD, no pudiendo EL CONTRATISTA y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por LA ENTIDAD a EL CONTRATISTA y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

EL CONTRATISTA se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra LA ENTIDAD como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales de LA ENTIDAD y en su condición de encargado de las bases de datos personales de LA ENTIDAD, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. EL CONTRATISTA asumirá las costas y costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar de LA ENTIDAD y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. EL CONTRATISTA se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar LA ENTIDAD, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

EL CONTRATISTA deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con EL CONTRATISTA no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de LA ENTIDAD, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, EL CONTRATISTA y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

EL CONTRATISTA se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado LA ENTIDAD a los dos (2) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, EL CONTRATISTA se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio, siendo LA ENTIDAD el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de LA ENTIDAD.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (5) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de EL CONTRATISTA y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: SEGURIDAD DE INFORMACION

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión; las políticas específicas de seguridad de información, metodologías, estándares y otros establecidos por LA ENTIDAD, los mismos que están publicados en la página web de Osinergmin (<https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/ISO27001.aspx>) y que declara conocer y aceptar.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, LA ENTIDAD autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el CONTRATISTA para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de LA ENTIDAD que se

encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de Osinergmin.

El CONTRATISTA debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para LA ENTIDAD a fin de realizar la investigación correspondiente.

El CONTRATISTA se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que LA ENTIDAD audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios e información materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

El CONTRATISTA exime de toda responsabilidad a LA ENTIDAD, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte del CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de LA ENTIDAD.

El CONTRATISTA garantiza a LA ENTIDAD que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN -2

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 ¹⁴		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 servicios¹⁵

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.

¹⁴ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

¹⁵ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN-2

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 ¹⁶		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁷		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁸		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

¹⁶ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁷ Ibídem.

¹⁸ Ibídem.

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 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.

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

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN -2

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN -2

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 la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE INCOGNITO de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN -2

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 300 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de suscrita el acta de inicio de servicio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN -2

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN -2**

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] [%]²⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²²

²⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

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

²² Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

Importante

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

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN-2

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° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN -2
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁸
1										
2										
3										
4										

²³ 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.

²⁴ 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.

²⁵ 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".

²⁶ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁷ 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.

²⁸ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁸
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 9

DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN-2
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/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.

ANEXO N° 11

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 41-2021-OSINERGMIN-2

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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