



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

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°
02-2023-OSINERGMIN
(Derivado del CP-18-2022)**

PRIMERA CONVOCATORIA

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**

PAC: 25

«fmercado»

«pflores»

«hfernandez»

Fatima Isela Mercado Gavino
Presidente del Comité de Selección

Paola Betty Flores Cerna
Integrante

Hector Alfredo Fernandez Crossetty
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 o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

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

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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.

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL.**

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Requerimiento de Contratación de Servicios el 08 de febrero de 2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados.

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de a 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

El plazo total del servicio será de mil cincuenta (1050) días calendarios contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato, de acuerdo a las siguientes etapas:

Etapa Pre Operativa: El plazo tiene una duración de sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato y está contemplado dentro de los 1 050 días calendario. En esta etapa EL CONTRATISTA deberá contemplar todas las configuraciones necesarias, reportería y pruebas del IVR, para todos los canales (telefónico y virtual); acreditando el funcionamiento al 100% antes de la etapa operativa, según el siguiente cronograma:

Intervalo	Canal	Actividades
Día 1 al 5	Recojo de información y necesidades de los canales telefónico y virtual.	Reuniones de trabajo.
	Recojo de información para la plataforma CRM.	
	Revisión de las integraciones a realizar en cada uno de los canales.	
Día 6 al 30	Desarrollo de la plataforma CRM y Omnicanal de atención al ciudadano.	Monitoreo constante y reporte de avances semanal.
Día 6 al 30	Desarrollo del canal telefónico.	Acciones que permitan tener habilitado este canal.
	Coordinación con el bróker para el alta del número de WhatsApp.	Informe de avances.
Día 6 al 30	Desarrollo de la base de conocimiento para WhatsApp.	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal telefónico.	Se realizarán pruebas con el número que facilite Osinergmin.
Día 6 al 30	Desarrollo de la base de conocimiento del Chat (base para el ChatWeb, ChatBot de Facebook y WhatsApp).	Reuniones de trabajo. Presentación del manual y categorías a utilizar.
Día 6 al 30	Desarrollo del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Pruebas con correo creados para este fin.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal WhatsApp.	Pruebas de funcionamiento con número habilitado para tal fin.
Día 25 al 30	Revisión de avances del canal ChatBot (Web y Facebook).	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal ChatBot (Web y Facebook).	Pruebas de funcionamiento.
Día 25 al 30	Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo.

	Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.
	Transferencia de información al total de posiciones del servicio.	Plan de transferencia de 5 días.
Día 46 al 60	Marcha blanca de todos los canales en simultáneo.	Validaciones y pruebas. Conformidad de funcionamiento.
Día 6 al 60	Avance en el desarrollo de la plataforma CRM y Omnicanal de atención al ciudadano.	Monitoreo constante y reporte de avances semanal.

El proveedor debe garantizar que antes del inicio de la etapa operativa deben estar operativos todos los servicios al 100%, cualquier corrección se debe ejecutar antes del inicio del servicio

Eta Operativa: Esta etapa tiene una duración de novecientos noventa (990) días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre- Operativa. Esta fase comprende la operación o ejecución del servicio.

Durante los primeros 60 días de esta etapa se deberá realizar:

Día 1 al 30	Validaciones, observaciones, correcciones de la plataforma CRM Omnicanal de atención al ciudadano.	Seguimiento constante y reporte de avance semanal.
Día 1 al 30	Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo presencial o virtual.
Día 1 al 30	Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.
Día 31 al 60	Marcha blanca de la plataforma CRM Omnicanal de atención al ciudadano.	Pruebas de funcionamiento y conformidad de servicio.

Eta de Transferencia: En esta fase EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendario y está comprendido dentro de la fase operativa.

Durante la etapa de transferencia el contratista deberá:

- Elaborar el plan de transferencia.
- Brindar Capacitación teórica y práctica en la operación del servicio
- Entregar el backup del 100% de la información que gestionó durante el periodo de duración del servicio en las plataformas que implementó para brindar el servicio. El formato para entregar el backup de la información será definido al iniciar la etapa de transferencia considerando que sea de fácil migración a otra plataforma (podrá ser archivos planos en formato de textos, archivos csv, archivos en formato de Excel u otros que se defina entre el Contratista y Osinergmin al inicio de la etapa de transferencia).

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/8.82 (Ocho con 82/100 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° 31638 que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 que aprueba el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- 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).
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF (en adelante Reglamento).
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 141-2022-OS/PRES - Aprobación de medidas de austeridad, disciplina y calidad en el gasto de OSINERGMIN, correspondiente al año fiscal 2023.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- 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 identidad⁴ 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 – PIDE⁵ 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.

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

⁴ En el caso de **personas naturales de nacionalidad peruana**, no será exigible la presentación de la copia del documento nacional de identidad; por lo que en este caso el Comité de Selección deberá verificar el DNI en el servicio web respectivo del PIDE.

En el caso de **personas naturales de nacionalidad extranjera**, sí será exigible la presentación de la copia del Carnet de Extranjería o Pasaporte; porque en este caso Osinergmin no tiene acceso al servicio web del PIDE para realizar la verificación de la identificación de las personas naturales de nacionalidad extranjera.

⁵ 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)⁶**
- 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) Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Factores de Evaluación**” establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.

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”.

⁶ 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.

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 contrato⁷.
- 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.

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 – PIDE⁸ 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).

- e) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- 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) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁹.
- h) Estructura de costos.
- i) Declaración jurada suscrita por el postor indicando un solo correo electrónico para el envío de las conformidades.
- j) Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado.
- k) 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 **202200087160**.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo*

⁷ En virtud de la OPINIÓN N° 130-2015/DTN del OSCE y en concordancia con el numeral 149.5 del Artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, para que las MYPES se acojan al beneficio de la retención no solo será necesario que la obligación de pago -a cargo de la Entidad- origine una pluralidad de pagos parciales a favor del contratista, sino que también se debe conocer el número total de estos, debido a que cuando no se cuenta con esta información, la Entidad no puede identificar cuál es la primera mitad del número total de pagos sobre la que debe aplicarse la retención regulada en el artículo 126 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, razón por la cual, en dicho supuesto, no sería posible garantizar el fiel cumplimiento del contrato a través del sistema de retención.

⁸ 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/>

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

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 Haya¹⁰.
- 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.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará los pagos serán efectuados en armadas mensuales, contadas desde el acta de inicio del servicio es decir desde la etapa operativa, previa presentación de los entregables señalados en el numeral 11 del presente término de referencia y previa conformidad emitida por la División de Supervisión Regional.

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

N°	Cálculo de Pago	Requisitos
Pago 1 al 32	3.03% del monto contratado.	Previa presentación del entregable del mes y la conformidad de la División de Supervisión Regional.
Pago 33	3.04% del monto contratado.	Previa presentación del entregable del mes y la conformidad de la División de Supervisión Regional.

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 División de Supervisión Regional emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Entregable correspondiente del servicio.

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

1. DENOMINACIÓN DEL SERVICIO

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Dicha contratación tiene como finalidad pública contar con un servicio que permita orientar, informar, gestionar y hacer seguimiento a los problemas de los ciudadanos sobre los temas de los sectores energía y minería; es decir, lograr incrementar el conocimiento de la sociedad mediante la orientación e información brindada a los ciudadanos que acuden a Osinergmin para ser atendidos en los temas de los sectores energía y minería.

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual, a fin de brindar orientación, información, gestionar y hacer seguimiento a los problemas e insatisfacciones de los ciudadanos, sobre los temas relacionados a los sectores de energía y minería, minimizando así la brecha de conocimiento y empoderando a la ciudadanía para el ejercicio real de sus derechos, así como la atención de sus requerimientos que son competencia de la entidad.

Por lo expuesto, se torna imprescindible que la División de Supervisión Regional contrate el servicio de una empresa tercera bajo la modalidad de outsourcing que actuará con independencia administrativa y funcional, y brindará el servicio solicitado de acuerdo con los requerimientos que se señalan más adelante. No significará la contratación de personal bajo la modalidad de locación de servicios o “servicios no personales”.

4. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio requerido por Osinergmin comprende la atención al ciudadano y grupos de interés en el canal telefónico y virtual, dicho servicio se prestará las 24 horas del día, los 365 días del año; y se brindará de manera presencial.

La atención en el canal telefónico se refiere a la atención de consultas de los ciudadanos y grupos de interés que nos contactan a través de las líneas 219-3410, 0800-41800, 961-777777 y cualquier otra línea adicional que la entidad implemente. La atención en el canal virtual está referida a la atención de consultas de los ciudadanos o grupos de interés que interactúan a través del correo electrónico, formulario de consultas del portal institucional, ChatWeb, ChatBot en redes sociales disponibles o por implementar, WhatsApp empresarial, seguimiento back office, seguimiento de apps propias de la entidad (a las apps se accederán mediante las credenciales que se les proporcionará en la etapa operativa del servicio), canal móvil, aplicación de encuestas de nuestros servicios, consultas que se trasladan por redes sociales y otros canales para el ciudadano que Osinergmin implemente o de similar naturaleza que pudieran implementarse durante la ejecución del contrato. Se precisa, que los otros canales se refieren a cualquier canal que Osinergmin implemente para atender a los ciudadanos y grupos de interés,

los cuales serán atendidos con la organización mínima del servicio señalado en el numeral 4.1.3. No se definirán tarifas unitarias adicionales dado que el servicio es a suma alzada. La cantidad de posiciones se ha considerado tomando en cuenta el dimensionamiento del servicio.

Actualmente Osinergmin tienen presencia en las siguientes redes sociales: Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Youtube, WhatsApp, Twitter, Chatweb, Chatbot. A futuro Osinergmin podrá implementar sus redes sociales según sus necesidades.

EL CONTRATISTA deberá contar y proveer dos plataformas: una plataforma de Contact center el cual debe ser omnicanal y una plataforma CRM (o plataforma de atención al cliente o plataforma de gestión al cliente).

4.1. PERSONAL

El servicio requiere contar con un soporte necesario para ejecutar eficientemente las actividades propias del servicio de manera presencial, se precisa que el soporte es para las 52 posiciones.

El personal necesario para la prestación del servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener mayoría de edad y encontrarse hábil en el ejercicio de sus derechos ciudadanos.
- No tener antecedentes policiales, penales, ni judiciales, lo cual se acreditará con los certificados respectivos y anexados en el currículo vitae de cada personal propuesto.
- Tener el nivel de estudio y experiencia establecido en el perfil.

Los certificados de antecedentes penales y policiales del personal deben ser presentados antes de la suscripción del acta de inicio efectivo del presente servicio, como parte del file personal. La no presentación de estos documentos genera penalidad según el numeral 11 del cuadro de penalidades.

EL CONTRATISTA es responsable de la convocatoria, reclutamiento y supervisión del recurso que será asignado.

Osinergmin no asumirá responsabilidad alguna en caso de accidentes, daños, invalidez y muerte del personal asignado de EL CONTRATISTA, que pudieran ocurrir en la ejecución del servicio y con ocasión o consecuencia del mismo.

4.1.1 Certificado de aptitud laboral

EL CONTRATISTA deberá realizar al personal los exámenes médicos de acuerdo a la Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento DS N° 005-2012-TR. Asimismo, deberá adecuarse a las modificaciones que de la normativa o lineamientos de la institución se generen durante la vigencia del contrato.

Realizado los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas, EL CONTRATISTA remitirá al OSINERGMIN el certificado de aptitud laboral indicando si el personal se encuentra apto o no para brindar el presente servicio; por cada personal. El certificado de aptitud laboral debe ser presentado al OSINERGMIN antes de la firma del acta de inicio del servicio.

4.1.2 Horario de Orientación

La prestación del servicio es de lunes a domingo, las 24 horas del día, los 365 días del año, incluyendo sábados, domingos y feriados.

La atención que se brinda es a los ciudadanos y empresas que nos contactan a través de nuestros canales virtuales o vía telefónica al 219-3410, 961-777777, 0800-41800 u otras líneas que implemente Osinergmin, para recibir información o realizar algún trámite.

El servicio debe ser permanente y se desarrollará de manera presencial en las instalaciones de EL CONTRATISTA que brindará el servicio.

La distribución de las posiciones se realizará de acuerdo a la demanda de llamadas y según la distribución que apruebe Osinergmin, precisando que entre los turnos 1, 2 y 3 deben sumar 52 posiciones diarias de lunes a domingo. Se establecerán los siguientes turnos, considerando un máximo de 48 horas a la semana por posición, los turnos serán de 9 horas incluyendo la hora de refrigerio:

Turno 1: 00:00horas a 9:00horas.

Turno 2: 8:00horas a 17:00horas.

Turno 3: 16:00horas a 01:00horas.

Cualquier cambio en los turnos será coordinado entre EL CONTRATISTA y Osinergmin y responderá a las necesidades de desarrollo del servicio. El incumplimiento genera penalidad según el numeral 19 del cuadro de penalidades.

4.1.3 Organización mínima del servicio

Para la realización del servicio se requiere cubrir cincuenta y dos (52) posiciones de la siguiente manera:

(34) Asesores telefónico virtual.

(04) Asesores telefónico virtual bilingüe castellano quechua.

(04) Asesores telefónico virtual bilingüe castellano aimara.

(04) Asesores telefónico virtual intérprete de lengua de señas peruana.

(02) Asistente de canales de atención.

(02) Monitor capacitador de calidad.

(02) Supervisor del servicio.

El personal que forma parte de la organización mínima del servicio debe residir en Lima.

Presentar la terna (mínimo 3 candidatos por posición a cubrir) del personal no clave, 15 días antes del inicio del servicio (etapa operativa).

EL CONTRATISTA debe contar con la autorización del personal que brinde el presente servicio para la utilización de sus datos personales. El consentimiento está referido a la declaración de protección de datos personales establecidos en la Ley N° 29733. Para ello, **EL CONTRATISTA** al remitir a **LA ENTIDAD** el file personal de cada posición deberá anexar el consentimiento del titular, en el cual declare tener conocimiento de la utilización de su información personal.

EL CONTRATISTA deberá hacer firmar los acuerdos de confidencialidad de información a su personal y los presentará a Osinergmin antes del inicio del servicio, como parte del file personal de cada posición contratada.

El File del personal se presentará 7 días antes del inicio del servicio.

4.1.4 Capacitación

EL CONTRATISTA debe realizar capacitaciones al personal asignado al servicio, de manera presencial, para ello debe presentar dentro de los 30 días calendarios de iniciado el presente servicio un cronograma de ejecución de capacitaciones.

A continuación, algunas consideraciones para el desarrollo de las capacitaciones:

- ✓ Debe ser brindada por empresas especializadas (universidades o centros de capacitación que brinden capacitaciones a nivel técnico especializado).
- ✓ Tener una duración como mínimo de 24 horas por cada tema (horas de 60 minutos, no se considera la hora de refrigerio).
- ✓ Desarrollado de manera presencial.
- ✓ En horarios que no perjudiquen el servicio (días domingos u otros, considerar break y almuerzo para los participantes).
- ✓ En dos grupos, con la finalidad de no perjudicar el servicio.
- ✓ Desarrollar un tema por cada semestre que dure el presente servicio, teniendo como fecha de realización el tercer mes de cada semestre.

- ✓ Los temas deberán ajustarse a la gestión que se realiza en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Deberán enviar el temario y propuesta de 03 proveedores para la elección por parte de Osinergmin, como mínimo 30 días antes de la fecha en que se realizará la capacitación y comunicar al personal 15 días antes de la realización del mismo.
- ✓ EL CONTRATISTA deberá remitir la acreditación y evaluaciones de todas las capacitaciones que ha recibido el personal asignado al servicio en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de culminada la capacitación, la no presentación de la acreditación conlleva a la aplicación de la penalidad establecida en el numeral 13 del cuadro de penalidades.
- ✓ La asistencia de todo el personal es obligatoria, la inasistencia de algún personal genera penalidad de acuerdo al numeral 14 del cuadro de penalidades.
- ✓ El incumplimiento de la realización de las capacitaciones genera penalidad de acuerdo al numeral 15 del cuadro de penalidades.

El cronograma de capacitaciones deberá contener como mínimo los siguientes temas (pudiendo agruparse de acuerdo al tema y duración):

- ✓ Diseño y gestión de la experiencia del cliente.
- ✓ Calidad y cultura del servicio de atención al ciudadano.
- ✓ Estrategias y marketing de servicios.
- ✓ Negociaciones efectivas y manejo de conflictos.
- ✓ Gestión de canales digitales.
- ✓ Técnicas de comunicación oral, escrita y telefónica, atención al ciudadano y reclamaciones. El manejo de emociones en la atención al ciudadano.
- ✓ Marketing telefónico orientado a servicios, guión de llamadas, gestión de llamadas, gestión de seguimiento y análisis de la gestión.
- ✓ Técnica de encuestas telefónicas en marketing de servicios.
- ✓ Capacitaciones referentes a los sistemas integrados de gestión (UNE 93200 “Cartas de servicio”, ISO 9001:2015, ISO 27001:2005). Cultura de calidad en el servicio enfocada en la ISO.
- ✓ Ortografía y redacción efectiva, lenguaje utilizado en el canal virtual y chat en línea.
- ✓ Comunicación asertiva y efectiva en la excelencia en la atención al cliente y manejo del tiempo. Desarrollo de habilidades blandas, los mismos que están referidos a reducir las resistencias y la preparación para el cambio en los procesos y mejoras tecnológicas a implementar.

Nota: Dependiendo de las necesidades de Osinergmin, los temas propuestos para las capacitaciones podrían modificarse, lo que se informará a EL CONTRATISTA con la debida anticipación.

4.1.5 Condiciones del servicio

A continuación, detallamos el sueldo bruto referencial mínimo que deberá considerarse por cada posición, por un máximo de 48 horas a la semana (sin incluir la hora de refrigerio diaria):

Asesor telefónico virtual	S/.3200.00
Asesor telefónico virtual bilingüe o intérprete	S/.3500.00
Asistente de canales	S/.4000.00
Monitor capacitador de calidad	S/.4500.00
Supervisor	S/.6000.00

El sueldo bruto referencial mínimo, representa la remuneración mensual mínima bruta; es decir, es el sueldo que deberá percibir cada trabajador de EL CONTRATISTA antes de los respectivos descuentos de ley que le corresponde. Los beneficios sociales (vacaciones, gratificaciones, CTS, asignación familiar, aguinaldos, horas extras, etc.) serán cubiertos por EL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA deberá cumplir con la normativa laboral vigente.

4.1.6 Reemplazo del personal asignado al servicio

Si por la renuncia voluntaria o alguna otra razón EL CONTRATISTA tuviera o decidiera reemplazar al personal asignado al servicio, este deberá asegurarse que el personal de reemplazo cumpla con el mismo o mejor perfil que el personal reemplazado. En estos casos EL CONTRATISTA tendrá un plazo máximo de 3 días calendario para presentar una terna completa (mínimo 3 candidatos por posición a reemplazar) que cumpla con el perfil y experiencia solicitada. Osinergmin, una vez presentada la terna tendrá 3 días calendario para la verificación del personal, una vez emitida la aprobación, EL CONTRATISTA deberá incorporar al personal al día siguiente hábil.

Si durante la ejecución del servicio el personal asignado renuncia o se opta por el cambio, se deberá realizar el examen médico y evaluación psicológica al nuevo personal de acuerdo a lo señalado en el acápite 4.1.1 y presentar el certificado de aptitud laboral correspondiente en un plazo no mayor de 10 días calendarios de realizado dicho examen. La no remisión de esta información genera penalidad según el numeral 12 del cuadro de penalidades.

En caso el personal a reemplazar no cumpla con los requisitos mínimos en la primera propuesta, EL CONTRATISTA deberá seguir presentando ternas completas hasta que cumpla con los requisitos, para ello tendrá el mismo plazo señalado en el párrafo anterior. Esta propuesta será remitida al Osinergmin. En caso se evidencie que EL CONTRATISTA no cumpla con presentar la terna solicitada en los tiempos establecidos se aplicará la penalidad correspondiente. La penalidad se aplicará por el puesto no reemplazado en el plazo de dos (2) días hábiles, de acuerdo al numeral 8 del cuadro de penalidades.

Durante los días que no se cuente con el personal a reemplazar, EL CONTRATISTA deberá asignar personal back up que garantice la totalidad del personal contratado, de lo contrario se aplicarán las penalidades correspondientes desde el primer día.

En los casos que el personal se ausente por diversos motivos, EL CONTRATISTA deberá contar con personal back up para cubrir las posiciones faltantes, de tal manera que no se apliquen las penalidades correspondientes por no contar con la cantidad de personal contratado.

Asimismo, si las ausencias se originaran para cubrir periodos vacacionales, EL CONTRATISTA deberá contar con el reemplazo correspondiente, que cumpla estrictamente con el perfil del puesto a reemplazar, para ello deberá enviar con tres (3) días calendario de anticipación la terna del personal a cubrir.

Osinergmin se reserva el derecho de solicitar el cambio de algún personal asignado al servicio, si a su criterio, el servicio se presta con deficiencias o errores constantes. Para cubrir estas posiciones se deberá cumplir con lo señalado en el párrafo precedente.

4.2. Actividades a realizar

EL CONTRATISTA deberá realizar las siguientes actividades durante la ejecución del servicio:

- ✓ Atender los requerimientos de consultas y trámites de los ciudadanos y empresas, brindando orientación en el tema solicitado y responder de acuerdo a la información entregada por Osinergmin.
- ✓ Registrar los datos de los ciudadanos y la información brindada en los sistemas (propiedad de Osinergmin) o los establecidos para tal fin (CRM de EL CONTRATISTA), de acuerdo a lo estipulado en los documentos de Osinergmin. Todos los sistemas de Osinergmin tienen permisos habilitados para todo el personal que realice la atención.
- ✓ Derivar consultas y requerimientos de mayor complejidad hacia niveles superiores o a los especialistas de cada área, de acuerdo al cuadro de responsables por procesos o documento similar.

- ✓ Realizar devolución de llamadas automáticas, manual, a través de campañas y otros de ser necesario. Transferencias a uno o más números, conferencias telefónicas a más de dos personas según necesidad, las mismas deberán contar con la grabación respectiva.
- ✓ Realizar encuestas relacionadas a los servicios que brinda Osinergmin.
- ✓ Realizar registro de documentos.
- ✓ Otras labores relacionadas a la atención telefónica y virtual**.
- ✓ Realizar programa de auditorías internas de calidad, para dar cumplimiento a las actividades del procedimiento de gestión de atención de requerimientos en energía y minería. Elaborar mensualmente un reporte de incidencias que formará parte del informe de entregable.
- ✓ Implementar acciones requeridas por Osinergmin en relación al Sistema de Gestión de la Calidad, así como participar en los procesos de auditorías y certificaciones requeridas.
- ✓ Cumplimiento de los indicadores de atención al ciudadano.
- ✓ Establecer un plan de detección de servicios no conformes.
- ✓ Monitoreo de llamadas atendidas por los asesores, actividad realizada por el monitor capacitador.
- ✓ Aplicación de encuestas en línea, inmediatamente después de culminar la atención del asesor.
- ✓ Estricto control del archivo de documentos de los sistemas de información manejados, disponiendo de condiciones y ambientes adecuados que eviten el deterioro o acceso a personal no autorizado.
- ✓ Reporta al responsable designado por Osinergmin.
- ✓ Se considera tener el servicio de videollamadas en el canal presencial y virtual.
- ✓ Osinergmin brinda el servicio de atención con lenguaje de señas en cumplimiento a la ley 29535 Considerar que el ciudadano puede hacer uso de este servicio ya sea de manera presencial o virtual en cuyo caso la atención será por video llamada previa coordinación.

** La atención virtual está referida a la absolución o canalización de consultas de ciudadanos a través del correo electrónico, formulario de consultas del portal institucional, ChatWeb, ChatBot en redes sociales, WhatsApp empresarial, seguimiento back office, seguimiento de apps, canal móvil, aplicación de encuestas de nuestros servicios, consultas que se trasladan por redes sociales y otros canales para el ciudadano que Osinergmin implemente o de similar naturaleza que pudieran implementarse durante la ejecución del contrato. Todas las atenciones se registran en la plataforma destinada para tal fin, para el respectivo control y reportería.

Datos históricos:

- Evolutivo de llamadas en el Canal telefónico (llamadas recibidas): 111 390 el 2019, 172 573 el 2020 y 174 887 el 2021.
- Evolutivo de llamadas en el Canal Virtual (atenciones): 29 579 el 2019, 39 355 el 2020 y 40 209 el 2021.
- Durante el primer semestre del 2022 se han realizado aproximadamente 5 mil llamadas de salida
- El TMO para el 2020 fue de 10 minutos y 8 segundos y para el 2021 de 11 minutos.
- De manera referencial se indica que para el mes de setiembre la volumetría en tramos de media hora es la siguiente, iniciando desde las 00 horas: 9, 7, 8, 2, 5,2,4,2,1,6,6,5,20,38,66, 126, 299, 502, 680, 764, 881, 920, 879, 880, 815, 773, 607, 545, 562, 593, 666, 682, 725, 683, 576, 401, 303, 237, 169, 163, 139, 118, 113, 90, 76, 59, 49 y 27 llamadas respectivamente.
- Nivel de servicio del 97%.

A continuación, se detallan algunos aspectos generales que EL CONTRATISTA deberá contemplar al momento de la ejecución del servicio:

EL CONTRATISTA ejecutará el servicio a nombre de Osinergmin (LA ENTIDAD). Toda la información, documentos u otros que utilice EL CONTRATISTA para el desarrollo del servicio son propiedad de Osinergmin y su uso deberá efectuarse en estricto cumplimiento de las directivas que sobre el particular dicte la entidad. Por ningún motivo EL CONTRATISTA podrá hacer uso de dicho material para actividades diferentes a las especificadas en el presente documento o las especificadas en el contrato.

LA ENTIDAD designará a un responsable del servicio, para realizar las coordinaciones pertinentes durante la ejecución del servicio con EL CONTRATISTA.

LA ENTIDAD brindará toda la información necesaria al personal seleccionado para el desarrollo de su labor. El periodo de transferencia de información será de cinco (5) días calendario, la jornada diaria será de 9:00am a 6:00pm incluyendo una hora de refrigerio, periodo que no está comprendido dentro de la ejecución del servicio y se computará antes de la suscripción del acta de inicio del servicio. Se desarrollará en cualquiera de las instalaciones de Osinergmin o de manera virtual. Las fechas de transferencia de información serán coordinadas con la División de Supervisión Regional. Este periodo es obligatorio para todo el personal de EL CONTRATISTA

sin distinción, inclusive las posiciones que se cubren por reemplazo o renuncia deberán cumplir con el mismo periodo. El periodo de transferencia de información no puede ser omitido y se brindará a todo el personal de EL CONTRATISTA seleccionado sin excepción.

Si por alguna razón EL CONTRATISTA tuviera o decidiera reemplazar al personal asignado al servicio, deberá asegurarse que el personal de reemplazo cumpla con el mismo o mejor perfil que el personal reemplazado, dicho cambio deberá ser previamente evaluado y aprobado por LA ENTIDAD. Este personal deberá recibir la transferencia de información por un periodo de cinco (5) días calendario, no comprendidos dentro del inicio de la prestación efectiva del servicio.

EL CONTRATISTA deberá haber informado por escrito al personal de EL CONTRATISTA encargado de la ejecución del servicio, lo siguiente:

La identidad de la empresa principal, incluyendo a estos efectos el nombre, denominación o razón social de esta, su domicilio y número de Registro Único de Contribuyente y alguna otra condición especial de la empresa.

Las actividades que son objeto del contrato celebrado con la empresa principal, cuya ejecución se llevará a cabo en el centro de trabajo o de operaciones de la misma.

El lugar donde se ejecutarán las actividades mencionadas en la prestación del servicio.

Las condiciones laborales (horarios, remuneración, etc.).

Ser el único responsable por el pago de sus remuneraciones y demás beneficios sociales que por ley les corresponden.

7 días antes del inicio del servicio, el contratista deberá entregar al OSINERGMIN copia del mencionado documento como parte del file personal, el incumplimiento genera penalidad según el numeral 11 del cuadro de penalidades.

El personal de EL CONTRATISTA para la prestación del servicio tiene todos los derechos laborales individuales y colectivos establecidos en la normativa vigente, siendo su cumplimiento responsabilidad de EL CONTRATISTA (empleador). En consecuencia, dicho personal no está sujeto a subordinación, dirección o vínculo alguno por parte de OSINERGMIN.

Respecto del citado personal de EL CONTRATISTA debe cumplir con la normativa vigente sobre Seguridad y Salud en el Trabajo durante toda la ejecución del contrato.

De haber alguna modificatoria durante la ejecución del servicio EL CONTRATISTA deberá adecuarse a ella. Asimismo, deberá cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales.

LA ENTIDAD facilitará a EL CONTRATISTA toda la información que de común acuerdo ambas partes consideren necesario para la ejecución del servicio.

NOTA:

Si durante la vigencia del contrato el Estado decretara modificaciones o incrementos sobre conceptos referidos a beneficios laborales, así como modificaciones en la estructura tributaria; EL CONTRATISTA es el único responsable de asumir dichas modificaciones o incrementos, teniendo en cuenta que no existe una relación laboral entre el Osinergmin y el personal destacado por EL CONTRATISTA.

Cabe agregar que, en el caso de aplicación del IGV, si durante la ejecución del contrato, se emite una norma legal que varía el porcentaje del Impuesto General a las Ventas, y ello determina la variación del costo de las prestaciones asumidas por el contratista, la Entidad puede modificar el contrato a efectos de ajustar los pagos al contratista, siempre que -para el caso de incrementos- cuente con la disponibilidad presupuestaria suficiente. y de producirse alguna variación en el porcentaje establecido por el mismo, se suscribirá una adenda al documento contractual a fin de modificar el monto contratado en igual porcentaje a la modificación introducida.

4.2.1 Soluciones a desarrollar en la plataforma omnicanal

4.2.1.1 ChatWeb

Desarrollo de la plataforma de ChatBot WEB que permita anclar la URL al portal de Osinergmin (la integración se realizará al dominio osinergmin.gob.pe). El chat deberá permitir interactuar con el ciudadano de manera inmediata, a través de una interacción fluida con un asesor.

Debe permitir texto, soportar direcciones URL, símbolos, imágenes, integraciones, plantillas, audios, videos, descargas, firma y otros que permitan un mejor uso de la solución. Sin restricción alguna por el tipo y un tamaño máximo del adjunto de hasta 2 GB. La implementación de la solución debe considerar tener backup el cual debe incluir tanto los textos y si en la interacción hubo adjuntos deben ser considerados dentro del backup.

La arquitectura de información y diseño debe asemejarse con la que cuenta actualmente la entidad, considerando los colores, diseño e imagen de acuerdo al manual de identidad.

Los datos predefinidos en la estructura son: imagen, identificación, saludo, horario, nombre completo, DNI, correo electrónico, sector, consulta, protocolo de confidencialidad de datos, autorización de datos, entre otros.

El chat debe ser integrado en la plataforma omnicanal.

Los canales actuales que tiene Osinergmin son: Canal presencial, canal móvil, canal telefónico (llamadas IN/OUT) y sus canales virtuales (correo electrónico, whatsapp, chat en línea, chatbot, facebook messenger, portal web, App facilito (comentarios). A futuro se pueden implementar otros canales conforme la necesidad de Osinergmin.

Debe permitir obtener reportería diferenciada (Bot y asesor) y registro de las conversaciones.

Todas las sesiones deben quedar registradas para verlas posteriormente.

Considerar 5000 atenciones por mes, por cada canal.

4.2.1.2 ChatBot

Desarrollo de una solución de ChatBot diseñado para atención virtual en línea, herramienta que será provista por EL CONTRATISTA a modo de servicio, incluyendo el licenciamiento, implementación, alojamiento, configuración, continuidad, mantenimiento y soporte; así como las configuraciones necesarias en favor del servicio, sin implicar un costo adicional. El ChatBot se anclará en la página web de Osinergmin, debe integrarse al dominio osinergmin.gob.pe, donde se mostrará un avatar 3D que tenga la capacidad de mostrar animaciones (representado por la figura que la entidad disponga) listo para la atención.

El asistente virtual en línea (ChatBot) brindará de manera inteligente las respuestas para todos los procedimientos correctamente ya establecidos. Deberá estar disponible 24x7, los 365 días del año, incluyendo sábados, domingos y feriados.

La implementación deberá considerar al menos la configuración actual que ya tiene actualmente Osinergmin. La base de conocimientos a implementar será proporcionada durante la etapa pre operativa del servicio.

La solución que implemente EL CONTRATISTA debe tener la opción de implementar ambos canales con la misma solución: ChatBot y VoiceBot.

Características que debe de considerar:

Entendimiento e interacción:

- ✓ Absoluta comprensión del lenguaje español nativo de Perú, considerando regionalismos, modismos, abreviaturas u otros giros propios de las interacciones comunicacionales que se den en cada uno de ellos y sus regiones.
- ✓ Capaz de entender errores de tipeo, slang, errores ortográficos y emoticones.
- ✓ Gestionar diálogos y conversaciones fluidas, flexibles y humanas, entender contextos para resolver fenómenos lingüísticos complejos, reconfirmando situaciones o abriendo opciones para enriquecer la conversación con el ciudadano.
- ✓ El asistente debe tener la funcionalidad de memoria de temáticas principales como productos, servicios, procesos, acciones o características para el entendimiento de conversaciones y no solo de frases o palabras claves.
- ✓ Utilizar complementos a las respuestas, como imágenes, botones, videos, hipervínculos, carrusel de imágenes, formularios y mapas.
- ✓ Debe permitir texto, soportar direcciones URL, símbolos, imágenes, integraciones, plantillas, audios, videos, descargas, firma y otros que permitan un mejor uso de la solución. Sin restricción alguna por el tipo y un tamaño máximo del adjunto de hasta 2 GB.
- ✓ Debe poder diferenciar los canales por los cuales ingresan las conversaciones y poder dar respuestas personalizadas.
- ✓ Adaptar el mensaje automáticamente a las limitaciones que tiene cada canal.
- ✓ Debe poder crear respuestas o reglas de comportamiento según la información o tipo de ciudadano.
- ✓ El asistente deberá también ser un facilitador de la navegación (co browsing). Poder redirigir al ciudadano a otro lugar en el sitio para resolver su consulta.
- ✓ El ciudadano podrá indicar mediante un indicador de feedback, en las ocasiones que se requieran, si le sirvió la respuesta obtenida.
- ✓ Iniciar la conversación en motivos especiales en el sitio web por una regla de URL y tiempo.
- ✓ Considerar 5000 atenciones por mes para este canal de manera específica.
El Contratista deberá considerar que cada canal es independiente.

Integración:

- ✓ Debe tener la capacidad de generar las reglas de derivación a un chat humano, en caso de que la conversación alcance niveles de mayor complejidad. El asesor deberá recibir la conversación previa con el asistente virtual.
- ✓ Debe ser flexible tanto en funcionalidades como en desarrollos-configuraciones y contar con los recursos tecnológicos necesarios y adecuados, junto con el conocimiento ad hoc

para integrarse con diferentes servicios de información externa (Web Services/Apis) y sistemas de Osinergmin si fuere requerido para fases posteriores del desarrollo del Asistente Virtual. Esta información que viene de una aplicación se podrá tomar para tomar una decisión o complementar una respuesta de forma dinámica.

Considerar que la cantidad de integraciones a realizar mediante web services serán de 10 (diez) integraciones. Los detalles de las integraciones serán proporcionados durante la etapa preoperativa u operativa del servicio, según las necesidades de Osinergmin.

Canales:

- ✓ Web / Web Mobile con posibilidad de incrustar la ventana en el sitio y no en un pop up emergente. La ventana tiene que funcionar en dispositivos móviles sin problemas.
- ✓ Facebook y Messenger. El contenido se debe adaptar automáticamente al canal, como botones, localización, imágenes y videos. Debe tener la posibilidad de recibir mensajes de voz, interpretarlos y contestarlos. Osinergmin cuenta con credenciales de Facebook y similares por lo que el Contratista debe realizar las implementaciones y consideraciones que aseguren la continuidad y correcto funcionamiento del canal. Durante la etapa pre operativa deberá configurarse y ponerse en operación el ChatBot. Durante la etapa operativa del servicio, Osinergmin indicará el momento y la conveniencia de implementar el VoiceBot por etapas, sobre la base de servicios más demandados y que puedan ser resueltos con el VoiceBot.
- ✓ SMS como campaña de salida. La solución debe tener esta capacidad y Osinergmin decidirá la oportunidad del uso de este mecanismo de comunicación.
- ✓ APP Móvil. Versión Web: para incrustar en una app mobile.
- ✓ Telegram.
- ✓ WhatsApp (incluye el permiso de WhatsApp para aperturar la cuenta de Osinergmin, incluyendo el número empresarial).
- ✓ API de integración abierta para llevar contenidos a otras plataformas.
- ✓ El ChatBot debe estar integrado obligatoriamente al portal institucional de Osinergmin, Facebook, Messenger y WhatsApp empresarial. Durante el desarrollo del servicio se analizará la conveniencia de integrarlo a otras redes sociales, previo análisis y demanda de las otras redes. El detalle del flujo a implementar está detallado en el Anexo G: Diagrama de flujo, se debe considerar que el flujo es referencial; durante la etapa pre operativa y operativa se podrán realizar los ajustes que Osinergmin considere necesarios.

Diseño y Portabilidad:

- ✓ El asistente debe ser personalizable en cuanto a su imagen de interacción, considerando que debe cumplir con los requisitos de marca que impone Osinergmin.
- ✓ La ventana de chat o los espacios de interacción deben soportar las restricciones de navegadores móviles (Responsive Design).

Management:

- ✓ Es necesario que la aplicación considere un panel de administración on line y robusto, en el que se puedan agregar y modificar contenidos sin necesidad de personal experto. Se debe tener la capacidad de cargar conocimiento de forma manual con la identificación de nuevas preguntas no respondidas por el asistente virtual.
- ✓ Hot deployment para pases a producción cuando se considere conveniente.

Reportes y analítica:

- ✓ Información Cuantitativa: información sobre la operación del Asistente Virtual. Incluyendo cantidad de conversaciones, interacciones, grado de resueltos, conversaciones derivadas, feedback negativo, tiempo de las conversaciones y todo indicador que sea útil para entender el grado de la operación.
- ✓ Información Cualitativa: reporte sobre los temas más consultados, cuáles son las preguntas principales sobre el tema y que feedback tiene.
- ✓ Detalle de cada chat que el asistente realice con un ciudadano.
- ✓ Incluir filtros por tiempo, canal y cualquier variable que sea de necesidad.
- ✓ Posibilidad de exportar reportes a Excel.
- ✓ Proveer una API de integración para ver información de reportes o descargar chats.

Aprendizaje:

- ✓ Identificar nuevas palabras, aprenderlas y cargarlas automáticamente al diccionario.
- ✓ Que la solución identifique automáticamente nuevo conocimiento que el asistente virtual debería tener y disponerlo en un área para que la entidad decida agregarlo.
Si la solución a implementar tiene o dispone de un servicio de machine learning como tal se podría usar para identificar este nuevo conocimiento.

Arquitectura:

- ✓ Poseer un controlador de la conversación que permita adaptar los mensajes automáticamente a las limitaciones de cada canal.
- ✓ Controlar la conversación entre el Asistente Virtual y la derivación a un asesor transparentemente. No se tiene que cambiar de ventana o canal.
- ✓ Poseer capacidad e integraciones con aplicaciones de terceros.
Se espera que la solución pueda tener la capacidad de integrarse con otras soluciones externas: CRM, Plataforma de Omnicanalidad. Los métodos de integración serán Web Services o APIS.
- ✓ Poseer una plataforma de gestión de administración.
- ✓ Utilizar información del ciudadano para tomar decisiones en la decisión de respuesta o personalización de la respuesta.
- ✓ Poseer APIs de reportes y conversaciones para extraer información para sistemas de terceros.
- ✓ Implementar una capa API MANAGEMENT para manejar la integración con los servicios de Osinergmin.
- ✓ Desarrollo de 10 integraciones mediante Web Service. El detalle de las integraciones será proporcionado durante la etapa pre operativa u operativa del servicio, según las necesidades de Osinergmin.
- ✓ Set Up Inicial.

Implementación y soporte:

- ✓ Se requiere el soporte durante la implementación del Asistente Virtual, para estructurar la base de conocimiento para este servicio.
- ✓ Presentar un cronograma de implementación con etapas y responsables.
- ✓ Preparar el entorno y ejecutar las pruebas con Osinergmin, para asegurar la calidad de la aplicación y cero defectos; así como elaborar el plan de entrenamiento para asegurar la gobernanza del Asistente Virtual por parte de Osinergmin.
- ✓ Contar con soporte de consultores hablantes nativos del español para realizar la capacitación en la estructuración y poblamiento de la base de conocimiento que corresponda a los temas que serán indicados en el alcance para este servicio en particular.
- ✓ Contar con soporte operativo para el uso de la plataforma.
- ✓ SLA 99.9%, personal permanente para solución de incidencias, atención 24*7.
- ✓ Redundancia geográfica.
- ✓ Alta disponibilidad y autoscaling (se espera que la plataforma pueda escalar a un chat humano cuando la interacción con el usuario alcance niveles de complejidad que el bot no pueda dar respuesta).
- ✓ Segmentación pública privada.
- ✓ Revisiones periódicas de Seguridad de la información.
- ✓ Encriptación de datos – SSL.
- ✓ Información sensible determinada por Osinergmin deberá ser encriptada. Osinergmin determinará la información que será catalogada como sensible.
- ✓ Backup y recuperación de desastre. El backup debe incluir tanto el texto y los adjuntos que hubo en la interacción con el ciudadano.

Modelo de contratación:

- ✓ El asistente virtual será en modalidad SaaS (Software as a Service), incluyendo la infraestructura, protocolos de seguridad, asesoría y capacitación en el uso).

- ✓ Acceder a todas las mejoras de la solución, nuevas funcionalidades y actualizaciones sin costo adicional.
- ✓ El servicio incluye 5000 interacciones mensuales acumulables. Una conversación puede tener infinitas cantidades de interacciones consecutivas que se contabilizan como una sola interacción.
- ✓ La plataforma de contratación SaaS, no acepta cambios o modificaciones de la ventana de chat, arquitectura o “look and feel” de la plataforma que comprometa algún cambio que provoque la modificación en todas las instancias, sin embargo, debe asemejarse a los elementos de identidad de Osinergmin, permitiendo cambios en contenido de las respuestas, flujos, ubicación de la ventana del chat, entre otros que no involucre cambios en la estructura de la plataforma. El avatar 3D puede ser cambiado a solicitud de la entidad cuantas veces sea necesario durante la ejecución del servicio.

Disponibilidad y concurrencia:

- ✓ El asistente debe ser capaz de soportar el 100% de concurrencia, 24x7, sin limitación de ciudadanos, en los diferentes canales en los que el asistente virtual esté presente. Es decir, debe estar siempre disponible, atendiendo todas las conversaciones simultáneas que se generen.
- ✓ SLA mínimo de disponibilidad 99.9%. El escalamiento inicial es al personal de soporte de EL CONTRATISTA para la solución inmediata de las incidencias. Las comunicaciones de escalamiento deben ser comunicadas en copia a Osinergmin, para el seguimiento respectivo. La tipificación es la siguiente:

Criticidad	Definición	Descripción	Tiempo	Penalidad
Nivel 1 crítico	Imposibilidad de usar el servicio primario.	AgentBot: caída de la ventana en web o el motor de entendimiento no responde. Live: no permite al asesor recibir y responder al ciudadano.	Solución en 30 minutos. Atención 24x7.	Establecido en el cuadro de penalidades.
Nivel 2 alto	Caída del servicio de gestión.	En las plataformas no es posible usar las principales funciones: reportes, administración de contenido, gestión de cuentas.	Solución en 12 horas. Atención 24x7.	
Nivel 3 medio	Integración con sistemas externos.	Falla de integración con un sistema que funcionaba correctamente y ejecuta una función fundamental en la atención (registro de leads, entrega de información personal al ciudadano, etc.). Comportamiento inusual de la ventana en la Web.	Diagnóstico y plan de acción en 12 horas. Atención 24x7.	
Nivel 4 bajo	Incidencias menores en plataforma.	Notificación de un comportamiento erróneo o inusual en la plataforma que no afecte a sus principales funciones.	Diagnóstico y plan de acción en 24 horas. Atención 24x7.	

-
- ✓ Tener un reporte de SLA semanal y mensual público online.
- ✓ Debe ser un servicio escalable en funcionalidades de acuerdo con las necesidades del servicio, siendo que las versiones posteriores sean complemento de las iniciales desarrolladas. Debe permitir adaptar la base de conocimiento e integraciones, personalizar respuestas y formas de preguntar de las intenciones creadas.
- ✓ Tener el servicio hosteado en una infraestructura con altos niveles de seguridad y calidad global certificada. Aplicando las prácticas de Osinergmin en temas referentes a seguridad de la información. La aplicación debe tener un certificado indicando que la solución ha pasado por un Ethical Hacking, cumpliendo con las políticas de seguridad que Osinergmin exige. Osinergmin también podrá realizar el análisis de vulnerabilidad del producto

implantado o integrado las veces que considere necesaria en cumplimiento de su política de seguridad.

- ✓ La información se deberá almacenar mientras el servicio esté vigente.

4.2.1.3 WhatsApp

Desarrollo del servicio WhatsApp empresarial como un canal más de comunicación con el ciudadano. EL CONTRATISTA debe gestionar el alta del número de WhatsApp ante Facebook Inc de corresponder. Osinergmin cuenta con su cuenta de Facebook debidamente verificada. Actualmente Osinergmin cuenta con un número de WhatsApp Empresarial (961 777 777) en operación y se espera que este mismo número continúe vigente para este nuevo servicio.

Características:

Uso de mensajería inteligente, mensajes de bienvenida, respuestas rápidas, preguntas frecuentes, mensajes de ausencia cuando no está disponible el horario de atención o se encuentre ocupado.

Se debe configurar el canal y consignar el perfil, el mismo que deberá contener datos de la entidad, descripción, correo, dirección física y URL del sitio WEB, así como información que sea relevante en este canal.

Debe permitir texto, soportar direcciones URL, símbolos, imágenes, integraciones, plantillas, audios, videos, descargas, firma y otros que permitan un mejor uso de la solución. Sin restricción alguna por el tipo o peso del archivo.

Este canal deberá permitir implementar respuestas rápidas a preguntas frecuentes similares a la base de conocimientos que actualmente tiene el canal del ChatBot de Osinergmin. El detalle del flujo a implementar está detallado en el Anexo G: Diagrama de flujo. Considerar que el flujo es referencial y que Osinergmin puede realizar cambios o precisiones durante la etapa preoperativa u operativa del servicio.

Entrega de reportes diferenciados (Bot y asesor) y estadísticas para un mejor control.

Considerar 5000 atenciones por mes, por cada canal.

4.2.1.4 Robotización de servicios en IVR

Desarrollo a nivel del IVR, que permita tener una opción de servicios robotizados como consulta de expedientes y que retornen la información inmediatamente al ciudadano, sin necesidad de tiempos de espera o la atención de un asesor. Para ello Osinergmin determinará los servicios a robotizar y EL CONTRATISTA se encargará del desarrollo a través del IVR y las interfaces con los sistemas de Osinergmin, para obtener de los mismos la respuesta a la consulta formulada por el ciudadano.

El detalle del flujo a implementar está detallado en el ANEXO H: IVR 2022. Considerar que el flujo es referencial y que Osinergmin puede solicitar cambios o precisiones durante la etapa pre operativa del servicio o durante la ejecución del mismo, según la necesidad que se tenga.

Se hará uso de ambas tecnologías TTS y reconocimiento de voz.

4.2.2 Plataforma especializada en atención al ciudadano

El CONTRATISTA como parte del servicio deberá proveer una plataforma CRM o Plataforma de Atención al Cliente o Plataforma de Gestión al Cliente, que permita gestionar todos los requerimientos del ciudadano ingresado por cualquier canal. La plataforma debe ser provisto como una solución SAAS debidamente licenciado, esta plataforma debe permitir también ser usado por el canal presencial, por los Especialista de Atención al

Ciudadano en todas las sedes de Osinergmin, por lo tanto, deberá permitir el uso por parte del personal de Osinergmin (100 especialistas, es decir 100 licencias). Estas 100 licencias son adicionales a las que el contratista debe contemplar para el uso de las posiciones detalladas en la organización mínima del servicio (numeral 4.1.3) y del personal backup del servicio.

La plataforma deberá ser parametrizado y configurado para poder cubrir el modelo de servicio de atención al ciudadano que brinda Osinergmin.

La plataforma CRM debe tener como funcionalidad la posibilidad de configurar un portal de autoatención al ciudadano, visible para el ciudadano y vinculado al portal de Osinergmin; con información que se considere relevante para nuestros diferentes grupos de interés. Este portal será básicamente con temas de orientación y que en el caso de no encontrar la información requerida pueda iniciar la interacción con un asesor mediante el ChatWeb.

La plataforma debe tener la capacidad de integrarse a la plataforma del contact center y mediante servicios web para poder realizar la integración con servicios web de Osinergmin. Las integraciones mediante servicios a realizar serán identificadas en la etapa pre operativa del servicio (se estima realizar 10 integraciones mediante el consumo de servicios web) y según la identificación realizadas los servicios web se proporcionarán en la etapa operativa del servicio para su implementación.

La plataforma en cuestión deberá tener los siguientes componentes:

Gestión de Indicadores:

Este componente requiere:

Una base de datos en la nube y dashboards de BI, con las siguientes características:

Permitirán visualizar indicadores de cada uno de los canales y fuentes de información provistos o generados por el servicio de forma integrada, que permitan análisis cruzado.

Los indicadores serán diseñados en la etapa pre-operativa. El servicio debe proveer según su experiencia los indicadores que permite gestionar el servicio en su integridad. Osinergmin adicionalmente detallará los indicadores que requiere monitorear en el servicio durante la etapa pre-operativa

Se podrán incorporar indicadores adicionales al dashboard durante la ejecución del servicio. Estos indicadores deberán ser implementados en un máximo de 5 días hábiles.

El modelo de datos que alimenta al Dashboard (a nivel de indicador y de detalle de cada fuente) deberá estar disponible para su conexión y consumo mediante Powerbi.

Los datos registrados en el modelo de datos deberán ser descargados semanalmente por el contratista en una carpeta compartida en la nube, que será provista por Osinergmin. Se entregará el diccionario de datos, el que será actualizado en caso de mejoras al modelo de datos.

Un taller exploratorio de analítica de textos, para el equipo de Osinergmin, de modo que el equipo de Atención al Ciudadano pueda proponer y generar nuevos indicadores a ser incorporados en la plataforma.

Portal de Autoatención

Base de conocimientos:

Debe permitir publicar y actualizar la base de conocimiento los cuales se debe de organizar por tópicos o temáticas.

Debe permitir buscar información mediante un motor de búsqueda indexado

Debe quedar el registro de todas las interacciones que el ciudadano tiene con la plataforma

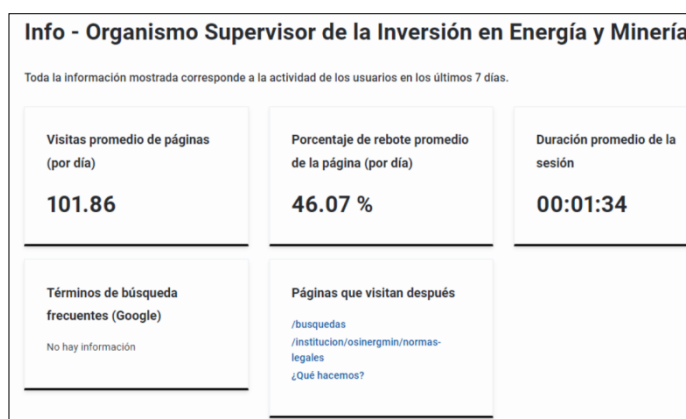
Finalizado su interacción se debe de consultar si la información mostrada fue de utilidad, en el caso que la información no fue de utilidad pueda ingresar el detalle o comentarios.

Debe existir un nivel administrador que tenga la opción de explotar todo el registro y obtener reportes para identificar las oportunidades de mejora.

La base de conocimientos debe tener la opción de vincular documentos relacionados al caso o tópico.

Cuando el usuario no encuentra la información o califica que la información no le fue útil, debe tener la opción de conectarlo con un asesor mediante el chat de manera automática.

El portal de autoatención debe mostrar en todo momento la siguiente información estadística:



Atención por Canal Tradicional

Oficinas: Presencial y Virtual en oficina:

Canal por demanda, el usuario se acerca a la oficina y solicita atención. Dependiente del horario de atención establecida para la oficina puede ser atención presencial o atención virtual.

EL CONTRATISTA debe implementar en las 45 sedes que actualmente tiene Osinergmin (y en las nuevas sedes que pudiera implementar durante la ejecución del servicio), un sistema de tickets. Se requiere que esté integrado con los servicios WEB de Reniec y Migraciones, para mostrar de manera automática el nombre del ciudadano. Se espera con esta plataforma llevar el control de tiempos de espera del ciudadano en la oficina hasta ser atendido por el especialista.

El ciudadano debe recabar su ticket digital de atención (las oficinas tienen asignado una Tablet). Este ticket es para medir el tiempo de atención. Cuando se genera al ticket se debe solicitar el documento de identidad del ciudadano e integrarse con los servicios de RENIEC o Migraciones para obtener el nombre del ciudadano. Los datos que se deben de registrar como mínimo deben ser:

DNI* (obligatorio para el canal presencial).

Acepta la protección de datos personales.

Idioma.

Sector.

Con el DNI se debe de mostrar en automático el nombre del ciudadano*.

Deben visualizar el ticket que se autogenera.

Confirmar el número de DNI.

Identificar si el requerimiento corresponde a un compromiso de carta de servicio.

Ubigeo (Departamento, Provincia, Distrito) del requerimiento (este dato debe ser obligatorio para todos los canales).

Se debe considerar el proceso y motivo que atiende la orientación.

Canal de atención.

Se debe diferenciar atención preferencial.

Se debe realizar una primera medición que inicia cuando el ciudadano solicita atención y es llamado por el especialista para iniciar la atención.

Se debe identificar la oficina de atención donde se genera el ticket.

Se debe parametrizar para que cada colaborador este asignado a una sede.

Debe existir un visor del avance de la cola de los tickets de atención.

En el visor de la ticketera se deberá mostrar lo siguiente:

Nombre del usuario: Nombre e Inicial de Apellido paterno.

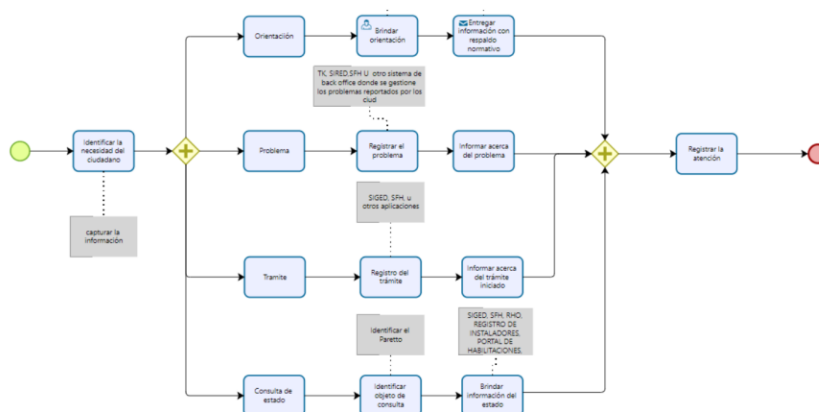
Ventanilla de atención.

Cuando le toque el turno de atención el ciudadano se acerca a la ventanilla de atención presencial o virtual en oficina.

Identificar la necesidad del cliente:

Se debe iniciar la grabación automática de la interacción del ciudadano con el especialista, la grabación se debe considerar para la grabación presencial y virtual en oficina. Considerar que para la atención virtual actualmente se utiliza la plataforma Teams. Se debe evaluar la integración de la grabación en Teams con el sistema que se utilizará para el registro de la atención. Al respecto se debe considerar que lo que se requiere es que si la atención se realizó por el canal virtual de atención (Teams), que la grabación del video además se realice en esta plataforma (teams) y posteriormente se descargue y adjunte al ticket como evidencia de atención realizada.

Se debe permitir diferenciar las siguientes categorías de interacción:



Se debe de indicar si el requerimiento del ciudadano fue atendido al 100%, si el requerimiento fue atendido se procede a cerrar el ticket.

Cuando el requerimiento no fue atendido al 100%, se procederá a crear el ticket de segundo nivel:

Identifica la unidad responsable de proveer información.

Se genera el ticket de segundo nivel.

Se deriva el ticket (se debe de enviar un correo electrónico al responsable del segundo nivel sobre la asignación del ticket y el SLA para su atención).

Atencion de Segundo Nivel:

Debe poder visualizar y consultar todo el detalle de la interacción del primer nivel.

Debe tener la funcionalidad de reasignar a otro personal dentro de la unidad cuando no le corresponda la atención. En caso se reasigne debe enviar alerta mediante correo electrónico al nuevo responsable.

En caso no corresponda ser atendido por la unidad puede rechazar el ticket asignado y volver al primer nivel. En esta funcionalidad también se debe enviar una alerta al especialista que generó el ticket.

El segundo nivel puede solicitar ampliar el plazo de atención por defecto (el plazo es de 1 día hábil).

Si pasado el plazo de 1 día hábil, el ticket se debe de escalar para atención al jefe inmediato.

El jefe inmediato debe gestionar la atención.

La plataforma debe estar en la capacidad de mostrar en línea la siguiente información estadística:

Ticket de segundo nivel pendientes de atención y tiempo promedio por unidad.

Ticket de segundo nivel escalados al jefe inmediato.

Ticket de segundo nivel atendidos y tiempo promedio por unidad

Esta información estadística de preferencia debe ser implementada mediante la herramienta de Power Bi.

Determinar la conformidad de la orientación

Generar grupos de calificación.

Para generar los grupos de calificación se tienen los siguientes roles:

Coordinador Canal Presencial.

Coordinador Canal Telefónico.

Coordinador Canal No Tradicional.

Coordinador Canal Virtual.

Debe contar con rangos de fechas para generar grupos de calificación por cada oficina y/o canal de atención, según corresponda. Solo se debe generar una muestra por grupo de calificación.

Se generan grupos de calificación, los mismos que pueden ser verificados de manera posterior.

Los grupos de calificación deben ser una muestra aleatoria de únicamente orientaciones registradas y por cada oficina de atención y/o canal, según corresponda. Actualmente, la muestra es de un 20% del total de orientaciones por cada oficina y/o canal de atención; sin embargo, se requiere agregar también a las consultas de expedientes dentro de la muestra y considerar una regla que, dependiendo número de orientaciones y consultas de expedientes por oficina, canal y/o usuario se determine valores para obtener la muestra de manera proporcional y obtener la medición de la eficacia de la orientación.

Las orientaciones que forman parte de la muestra presenta información de: número de Osimac, fecha de registro de la atención, canal de atención, grupo de clientes, sector, proceso, motivo, necesidad, respuesta, el usuario quien registra, fecha y hora del registro de la atención, y el campo de la revisión; sin embargo, adicionalmente se requiere que se muestre información del ubigeo, estado de atención, correo electrónico, número de teléfono, dirección y que también se pueda visualizar el tamaño de la muestra.

Verificación / Calificación de las orientaciones de la muestra

Se verifica la información registrada en los siguientes campos: canal de atención, grupo de clientes, sector, proceso, motivo, necesidad, respuesta, información que se debe registrar cumpliendo los criterios de conformidad establecidos, en el caso de algún incumplimiento de los criterios de conformidad se activa una casilla de comentarios; sin embargo, se requiere que la casilla siempre debe estar habilitada así la orientación se encuentre conforme o no. Asimismo, la casilla de comentarios debe permitir un espacio para escribir como mínimo 10 líneas de texto. Es importante que toda la información que se registre se pueda visualizar en los reportes, actualmente en el reporte los datos alfanuméricos generan conflicto, lo cual impide que se muestre la información.

Actualmente, en el sistema no queda evidencia de los criterios de conformidad aplicados en la verificación de la atención, por lo cual, se requiere que se implemente un check list (lista con criterios de conformidad) de verificación y que a su vez permita su actualización cuando corresponda.

Incorporar campo para adjuntar imágenes.

Que existan alertas de calificación cuando se identifique algún incumplimiento de los criterios de conformidad, las alertas deben ser notificadas por correo electrónico al personal que registró la atención.

Se debe tener acceso a todos los grupos de calificación generados.

Reporte de revisiones a nivel de usuario

Muestra los siguientes campos: total de orientaciones, total de orientaciones revisadas, total de orientaciones no revisadas, total de la muestra, usuario creador (quién registró la atención), total de verificaciones conformes, total de verificaciones no conformes y el % de eficacia.

Reporte histórico a nivel de administrador

Muestra todos los campos de datos que el personal registra en la atención de todos los canales, así como lo realizado en la verificación.

Módulo de configuraciones y maestros:

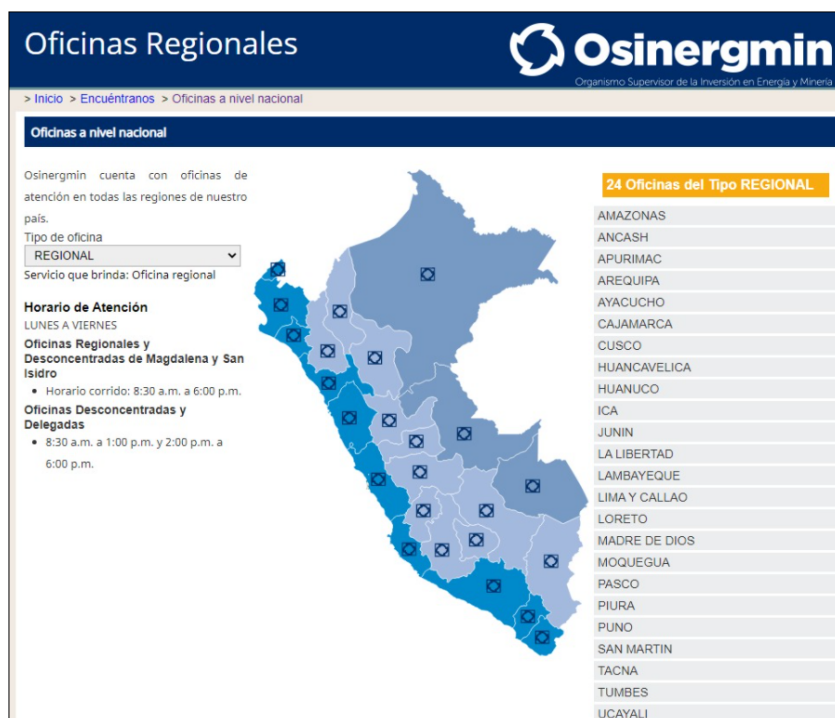
El único que debe de tener acceso es el rol de administrador.

Debe de contar con la opción de gestión de canales, el mismo que debe tener filtros de búsqueda por canal, oficina, ubigeo.

Crear y actualizar información de canales y oficinas de atención

Al seleccionar el canal u oficina, debe permitir editar información como: nombre del canal, nombre de la oficina, tipo de oficina (regional, desconcentrada o módulo de atención), dirección, teléfono administrativo, teléfono del call center, celular institucional, horario de atención, tipo de atención, opción para adjuntar fotografía de la oficina, ubicación, esto último debe estar relacionado al google maps. Como mínimo debe contar con capacidad de 300 caracteres y que permita el registro de información alfa numérico. Finalmente, toda la información correspondiente a las oficinas se debe replicar en la página Web institucional.

También debe permitir ocultar información.



Configuración de usuarios:

Debe permitir la configuración de usuarios para el registro de atención, usuarios que previamente deben estar creados por Osinergmin.

Los usuarios deben ser configurados considerando lo siguiente: el puesto (Especialista regional de atención al ciudadano, asistente regional en atención al ciudadano, asistente administrativo regional, auxiliar de atención al ciudadano, asistente de atención al ciudadano, especialista en atención al usuario, jefe regional, entre otros), roles de: administrador, por canal (presencial, telefónico, virtual y móvil), revisión/calificación. Dicha información quedará grabada con la opción de asignación.

Al momento de generar y/o actualizar la información del nombre y el cargo, esta se debe de replicar en la página Web.

Debe permitir crear y deshabilitar los usuarios.

También debe permitir ocultar información.

Al momento de generar una oficina regional, debe permitir la creación de sub oficinas (oficina de desconcentrada) que pertenezcan a su administración.

Encuestas:

Encuestas de conformidad para atención por regiones

Considerar que culminada la orientación y cerrado el ticket se realizará encuestas que consistirán en 4 o 5 preguntas, con un máximo de 5 opciones de respuestas.

La ejecución de las mismas dependerá de la necesidad del ciudadano.

EL CONTRATISTA deberá otorgar a OSINERGMIN las credenciales de Administrador para que este designe a un miembro de su personal que pueda monitorear los resultados en tiempo real de acuerdo a los datos requeridos. Así como ser capaz de tener reportes descargables de acuerdo a los filtros que necesite.

Los datos que deben ser registrados en cada encuesta para ser tomados en cuenta en lo filtros de los resultados y descargables son:

Canal de atención (Virtual en oficina o presencial).

Nombre.

Teléfono.

Sector.

Oficina de atención.

Nombre del responsable de la atención.

Aplica "Carta de Servicio".

EL CONTRATISTA deberá ofrecer la posibilidad a la persona designada por Osinergmin como Administrador de tener reportes descargables que permitan tener información de los resultados en tiempo real:

Por periodos (mensual, trimestral, etc.).

Por tipo de canal.

Por pregunta.

Por oficina de atención.

Por responsable de la atención.

Por sector.

Por Carta de servicio.

Tamaño o Universo de la muestra (porcentaje de aplicación de encuestas).

Las encuestas de conformidad podrán ser aplicadas usando 2 metodologías que serán determinadas por Osinergmin de acuerdo a su planeamiento. La metodología a aplicar será informada por Osinergmin 3 días hábiles antes del primer día hábil de cada mes. Las metodologías a usarse serán las siguientes:

Devolución de llamadas Outbound

Las encuestas se aplicarán al universo total de atenciones los ciudadanos, información que deberá ser entregada al Osinergmin en el entregable mensual.

Se deberán aplicar las encuestas mediante devoluciones de llamadas automatizadas al día siguiente hábil de la atención en el horario de 9:00 am a 6:00 pm. La devolución de llamadas se gestionan de manera automática desde la plataforma de Contac center, se realizan al 100% de llamadas y se programan automáticamente 2 veces por número por día.

La modificación de IVR y grabación de audios necesarios serán a solicitud y de acuerdo a la necesidad de Osinergmin, para ello EL CONTRATISTA deberá presentar la propuesta de IVR con los cambios que Osinergmin requiere, así como una terna de 3 voces profesionales, para que Osinergmin realice la selección y se proceda a la grabación respectiva. El tiempo de atención de esta solicitud una vez aprobadas las voces no deberá ser mayor a 3 días calendario.

Se deberá considerar una pregunta abierta, realizar las transcripciones respectivas e incluir las oportunidades de mejora como parte del informe/entregable mensual. Las transcripciones automatizadas deben ser de la totalidad de las encuestas.

De presentarse una insatisfacción en alguna de las preguntas de la encuesta, se realizará una llamada por parte de un supervisor/monitor/asistente a fin de recabar detalles de la insatisfacción y según corresponda registrar una reclamación o derivar a una instancia superior. Los detalles de esta llamada deberán ser enviados al encargado del área usuaria a fin de poder realizar la retroalimentación o realizar las medidas correctivas si es que corresponde. Los detalles de esta comunicación deberán ser tomados en cuenta en el informe/ entregable mensual de oportunidades de mejora.

Devolución de llamadas por parte de Osinergmin

EL CONTRATISTA deberá poner a disposición del administrador la posibilidad de tener una herramienta tecnológica que le permita asignar las encuestas al personal designado por Osinergmin como administrador de acuerdo a la necesidad del ciudadano.

EL CONTRATISTA deberá poner en disposición del administrador y el personal designado por Osinergmin una plataforma tecnológica que permita registrar las encuestas y respuestas de la pregunta abierta de manera manual.

EL CONTRATISTA deberá incluir las oportunidades de mejora recibidas en las respuestas de las preguntas abiertas como parte del informe/entregable mensual y deben ser considerados todos los comentarios registrados por el personal designado por Osinergmin.

De presentarse una insatisfacción en alguna de las preguntas de la encuesta, se realizará una llamada por parte de un supervisor a fin de recabar detalles de la insatisfacción y según corresponda registrar una reclamación o derivar a una instancia superior. Los detalles de esta llamada deberán ser enviados al encargado del área usuaria a fin de poder realizar la retroalimentación o realizar las medidas correctivas si es que corresponde. Los detalles de esta comunicación deberán ser tomados en cuenta en el informe/ entregable mensual de oportunidades de mejora.

Ejemplo de posible encuesta:

A continuación, sólo 5 preguntas para que usted evalúe nuestro servicio, recuerde que la evaluación es sobre el asesor que lo atendió:

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el personal que lo atendió presencialmente en oficina? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, marque en su teclado la opción elegida.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trato y amabilidad del personal que lo atendió presencialmente en la oficina? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, marque en su teclado la opción elegida.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad y precisión de la información recibida? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, marque en su teclado la opción elegida.

¿Cómo calificaría la atención presencial en oficina? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, marque en su teclado la opción elegida.

¿Desea remitir alguna sugerencia para mejorar el servicio? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, marque en su teclado la opción elegida.

CANAL TELEFÓNICO

Canal por demanda, el usuario se comunica a las líneas telefónicas de Osinergmin (219-3410 y 0800-41800) y solicita atención.

El IVR obtendrá la siguiente información del usuario:

DNI o CE.

Autorización para el uso de datos personales.

Número telefónico.

Idioma.

Dentro de las opciones de atención del IVR se debe incluir una opción que derive al usuario al Sistema de Control de Órdenes de Pedido (SCOP), que es administrado por otra central telefónica. Revisar Flujo del IVR en el ANEXO H: IVR 2022. Considerar que el flujo es

referencial y que Osinergmin puede solicitar cambios o precisiones durante la etapa pre operativa y operativa del servicio.

Se deben visualizar los siguientes datos en la herramienta:

ID del asesor

DNI o CE

Nombre del ciudadano (Requiere integración con Reniec).

Dirección del ciudadano (Requiere integración con Reniec).

Autorizó o no el uso de sus datos personales.

Número telefónico del ciudadano.

Idioma.

Sector (a seleccionar por el personal de atención).

Línea de ingreso (219-3410, 0800-41800, derivado de anexo).

Carta de servicio, de corresponder (a seleccionar por el personal de atención).

Estado actual (Disponible, En pausa, En atención).

Tiempo de conversación.

Tiempo de pausa.

Tipo de llamada (Entrante o saliente).

Campañas asignadas.

Cantidad de llamadas en espera (en cola).

Ticket de atención.

La herramienta debe grabar el audio y la pantalla de la atención brindada por el asesor con la finalidad de poder realizar un monitoreo adecuado por parte del área de calidad y formación.

La herramienta permitirá que el supervisor y monitor de calidad realicen monitoreos de la pantalla durante la gestión del asesor, esto incluye la escucha en línea de las atenciones que se brinden.

La herramienta permitirá que el supervisor y monitor de calidad envíen mensajes individuales y masivos al personal de atención a su cargo.

La herramienta también debe controlar el tiempo de espera del usuario desde que marca la opción hasta que es atendido por un asesor, con la finalidad de medir los niveles de servicio (compromiso de atención antes de los 15 segundos).

Una vez que ingresa la llamada del ciudadano, se inicia de manera automática la grabación de la interacción del ciudadano y el personal de atención, y se genera el ticket de atención de primer nivel.

El personal de atención valida los datos personales del ciudadano (DNI, teléfono, correo electrónico y Ubigeo).

La herramienta debe realizar una transcripción de la atención, diferenciando lo hablado por el ciudadano y el asesor.

Luego de la validación de datos, se identifica la necesidad del ciudadano.

Se debe permitir diferenciar las siguientes categorías de interacción.

Se debe de indicar si el requerimiento del ciudadano fue atendido al 100%. Si el requerimiento fue atendido, se procede a cerrar el ticket.

Atención de Segundo Nivel:

Debe poder visualizar y consultar todo el detalle de la interacción del primer nivel.

Debe tener la funcionalidad de reasignar a otro personal dentro de la unidad cuando no le corresponda la atención. En caso se reasigne debe enviar alerta mediante correo electrónico al nuevo responsable.

En caso no corresponda ser atendido por la unidad puede rechazar el ticket asignado y volver al primer nivel. En esta funcionalidad también se debe enviar una alerta al personal de atención que generó el ticket.

El segundo nivel puede solicitar ampliar el plazo de atención por defecto (el plazo es de 1 día hábil).

Pasado el plazo de 1 día hábil, el ticket se debe escalar automáticamente para la atención, al jefe inmediato.

En caso de ser derivado al jefe inmediato, este debe gestionar la atención.

La plataforma debe estar en la capacidad de mostrar en línea la siguiente información estadística:

Tickets de segundo nivel pendientes de atención y tiempo promedio por unidad.

Tickets de segundo nivel escalados al jefe inmediato.

Tickets de segundo nivel atendidos y tiempo promedio por unidad.

Esta información estadística de preferencia debe ser implementada mediante la herramienta de Power Bi.

Campañas de llamadas de salida:

Se realizarán las siguientes llamadas de salida:

Llamadas abandonadas: cuando el usuario llegó a marcar la opción para ser trasladado con el asesor y no es atendido.

Feedback de la encuesta de satisfacción del canal telefónico.

Libro de reclamaciones.

Cartas de servicio.

Locales de Venta de GLP.

Focus Group.

SMS Tukuy Rikuy.

Las llamadas abandonadas y los feedbacks de la encuesta de satisfacción del canal telefónico, son llamadas que la herramienta generará de manera automática, desde su propia base de datos.

La herramienta permitirá cargar bases de datos externas para que se realicen las llamadas de salida de manera automática.

Se podrá configurar la herramienta para que algunas de las llamadas de salida puedan autogestionarse con la locución del IVR.

Ejemplo:

Llamadas abandonadas:

Cuando el usuario conteste la llamada, la locución del IVR puede consultarle si llegó a ser atendido por un asesor (algunos ciudadanos llaman varias veces).

“Estimado usuario verificamos en nuestro sistema que tenemos una llamada perdida de este número. Por favor, confírmenos si llegó a ser atendido por uno de nuestros asesores”.

Marque 1 si ya fue atendido.

Marque 2 para transferirlo con un asesor.

Para el caso de las llamadas abandonadas, se debe realizar la devolución de llamada, un máximo de dos veces por número y por día.

*Todas las interacciones que se puedan tener durante la llamada (consulta con un especialista), se registrarán en una sola grabación.

*La pregunta 4 (pregunta abierta) de la encuesta de satisfacción también debe ser grabada.

*Para atender a las necesidades de los usuarios, actualmente los asesores utilizan las siguientes herramientas:

Inconcert (Plataforma del proveedor para la gestión de llamadas).

Osimac (historial de orientaciones, consultas de expedientes y expedientes relacionados).

RENIEC.

SIGED.

Tukuy Rikuy.

SIRED.

Página institucional de Osinergmin.

Universo de Unidades.

SPIJ.

Página de consulta de expedientes (quejas, medidas cautelares y apelaciones).

Portal de Habilitaciones / Masigas.

Sistema de Gestiones y Multas (SYM).

Consulta de Suspensiones, habilitaciones y cancelaciones de oficio.

Solicitud de Registro de Hidrocarburos Simplificado.

SGU.

Páginas de las concesionarias de electricidad y gas natural.

Páginas de ministerios y otros organismos reguladores.

Redes sociales de Osinergmin y concesionarias (Facebook, Twitter, etc.).

Se requiere la integración de la herramienta con los aplicativos de Osinergmin.

Evaluación de las llamadas:

Escucha de llamadas grabadas:

El supervisor y monitor de calidad tendrán la opción para acceder a las atenciones registradas de los asesores (escritura y grabaciones).

El monitor de calidad seleccionará atenciones al azar por asesor, por semana. En las atenciones seleccionadas se podrá apreciar la grabación de la atención y el registro realizado por el personal de atención.

El monitor de calidad tendrá la opción en la herramienta para evaluar la atención y calificarla de acuerdo con las pautas de calidad establecidas, para esto, la herramienta tiene un formulario estructurado con los atributos a evaluar.

El formulario de la herramienta contendrá mínimamente, lo siguiente:

Número de ticket.

Fecha de la atención.

ID del personal de atención.

Atributos críticos y no críticos.

Puntos fuertes.

Áreas de mejora.

Compromiso del personal de atención.

Feedback personalizado.

Nombre o ID del monitor de calidad que realiza la evaluación.

Una vez que el monitor finalice la evaluación de la atención, se notificará al personal de atención a través del correo electrónico en el que se facilitará un enlace para que pueda acceder a su evaluación y colocar su compromiso de mejora.

De encontrarse un incumplimiento grave, el monitor realizará un feedback personalizado con el asesor.

Escuchas en línea:

El supervisor y monitor de calidad tendrán acceso a la gestión en línea de los asesores (audio y pantallas).

La herramienta debe permitir que el formulario de evaluación pueda abrirse en paralelo a la escucha que se realiza, para que se consignen las observaciones encontradas durante la atención.

Si durante la atención el monitor de calidad se percata de una orientación incorrecta, enviará un mensaje de alerta al asesor a través de la misma herramienta.

Al finalizar la atención, el monitor de calidad verifica el registro realizado en el ticket y culmina la evaluación.

La herramienta notificará al personal de atención a través del correo electrónico en el que se facilitará un enlace para que pueda acceder a su evaluación y colocar su compromiso de mejora.

Verificación de atención:

El monitor de calidad obtendrá una muestra de la herramienta equivalente al 20% de las atenciones registradas por asesor y por canal.

Debe tener las alternativas para colocar si el registro es correcto o no, y de ser incorrecto se debe habilitar una opción para que registre las inconformidades encontradas.

La herramienta notificará al personal de atención a través de su correo electrónico las inconformidades encontradas y se facilitarán los enlaces para que pueda acceder a sus evaluaciones y habilitará una opción para que el asesor coloque su compromiso de mejora.

Encuestas de conformidad para la atención telefónica

Considerar que, culminada la orientación y cerrado el ticket, el asesor derivará al usuario a una encuesta que consistirá en 4 preguntas, con un máximo de 5 opciones de respuestas.

Dentro de la encuesta debe haber una pregunta abierta (de preferencia la última), en la que el usuario podrá brindar sus sugerencias de mejora sobre el servicio. Estos comentarios deben ser transcritos de forma automática por la herramienta y estar disponibles en los reportes.

EL CONTRATISTA deberá otorgar a OSINERGMIN las credenciales de Administrador para que este designe a un miembro de su personal que pueda monitorear los resultados en tiempo real de acuerdo con los datos requeridos. Así como ser capaz de tener reportes descargables de acuerdo con los filtros que necesite.

Los datos mínimos que debe contener cada encuesta son:

- Canal de atención (telefónico).
- Nombre del ciudadano.
- Ticket de atención relacionado.
- Teléfono.
- Sector.
- Nombre del asesor que brindó la atención.
- Si aplica a “Carta de Servicio”.
- Tipo de carta de servicio (de corresponder).
- Comentarios transcritos del ciudadano, correspondientes a la pregunta abierta de la encuesta.

EL CONTRATISTA deberá ofrecer la posibilidad a la persona designada por Osinergmin como Administrador de tener reportes descargables que permitan tener información de los resultados en tiempo real, con los siguientes datos mínimos:

- Por periodo (mensual, trimestral, etc.).
- Por pregunta.
- Por asesor.
- Por sector.
- Por Carta de servicio.
- Tamaño o Universo de la muestra (porcentaje de aplicación de encuestas).
- Comentarios transcritos de la pregunta abierta.

Ejemplo de posible encuesta:

A continuación, sólo 4 preguntas para que usted evalúe nuestro servicio, recuerde que la evaluación es sobre el asesor que lo atendió:

- 1) ¿Cómo calificaría el trato recibido por nuestro asesor? Marque en su teclado con la escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno.
- 2) ¿Considera usted que la información que se le brindó responde a su consulta? Marque en su teclado con la escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno.
- 3) ¿Cómo calificaría usted el tiempo que esperó para ser atendido por nuestro asesor? Marque en su teclado con la escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno.
- 4) Finalmente, díganos, ¿en qué considera usted que podemos mejorar nuestro servicio?

Se brinda al usuario un espacio de 3 minutos para que pueda dejar sus comentarios.

CANAL VIRTUAL

Atenciones realizadas a través del correo institucional de atencionalcliente@osinergmin.gob.pe y portal web:

Una vez que ingresa la comunicación del ciudadano, se generará de manera automática el número de ticket de primer nivel (si es a través del Outlook, el asesor debe generar el ticket).

El personal de atención revisa las consultas y determina si se tiene toda la información o falta algún dato. En caso de que falten datos, el asesor responderá al correo del usuario solicitando la información.

Luego de la verificación, se identifica la necesidad del ciudadano:

Se debe permitir diferenciar las siguientes categorías de interacción:

Se debe de indicar si el requerimiento del ciudadano fue atendido. De ser así, se procede a cerrar el ticket.

Cuando el requerimiento no puede ser atendido en un primer nivel, se procede a crear el ticket de segundo nivel:

Identifica la unidad responsable de proveer información.

Se genera el ticket de segundo nivel.

Se deriva el ticket (se debe de enviar un correo electrónico al responsable del segundo nivel sobre la asignación del ticket).

El plazo de atención de los correos de consulta recibidos es de 3 días hábiles.

Atención de Segundo Nivel:

Debe poder visualizar y consultar todo el detalle de la interacción del primer nivel.

Debe tener la funcionalidad de reasignar a otro personal dentro de la unidad cuando no le corresponda la atención. En caso se reasigne debe enviar alerta mediante correo electrónico al nuevo responsable.

En caso no corresponda ser atendido por la unidad puede rechazar el ticket asignado y volver al primer nivel. En esta funcionalidad también se debe enviar una alerta al personal de atención que generó el ticket.

El segundo nivel puede solicitar ampliar el plazo de atención por defecto (el plazo es de 1 día hábil).

Pasado el plazo de 1 día hábil, el ticket se debe escalar automáticamente para la atención, al jefe inmediato.

En caso de ser derivado al jefe inmediato, este debe gestionar la atención.

La plataforma debe estar en la capacidad de mostrar en línea la siguiente información estadística:

Tickets de segundo nivel pendientes de atención y tiempo promedio por unidad.

Tickets de segundo nivel escalados al jefe inmediato.

Tickets de segundo nivel atendidos y tiempo promedio por unidad.

Esta información estadística de preferencia debe ser implementada mediante la herramienta de Power Bi.

*Para atender a las necesidades de los usuarios, actualmente los asesores utilizan las siguientes herramientas:

Outlook.

Osimac (historial de orientaciones, consultas de expedientes y expedientes relacionados).

RENIEC.

SIGED.

Tukuy Rikuy.

SIRED.

Página institucional de Osinergmin.

Universo de Unidades.

SPIJ.

Página de consulta de expedientes (quejas, medidas cautelares y apelaciones).

Portal de Habilitaciones / Masigas.

Sistema de Gestiones y Multas (SYM).

Consulta de Suspensiones, habilitaciones y cancelaciones de oficio.

Solicitud de Registro de Hidrocarburos Simplificado.

SGU.

Páginas de las concesionarias de electricidad y gas natural.

Páginas de ministerios y otros organismos reguladores.

Redes sociales de Osinergmin y concesionarias (Facebook, Twitter, etc.).

*Se requiere la integración de la herramienta con los aplicativos de Osinergmin.

Verificación de atención

El monitor de calidad obtendrá una muestra de la herramienta equivalente al 20% de las atenciones registradas por asesor y por canal.

Debe tener las alternativas para colocar si el registro es correcto o no, y de ser incorrecto se debe habilitar una opción para que registre las inconformidades encontradas.

La herramienta notificará al personal de atención a través de su correo electrónico las inconformidades encontradas y se facilitarán los enlaces para que pueda acceder a sus evaluaciones y habilitará una opción para que el asesor coloque su compromiso de mejora.

Encuestas de conformidad para la atención virtual a través del correo de atencionalcliente@osinergmin.gob.pe.

Al día posterior de cerrado el ticket, la herramienta derivará a los correos de los usuarios, una encuesta de satisfacción a través de un enlace. La encuesta consistirá en 3 preguntas, con un máximo de 5 opciones de respuestas.

EL CONTRATISTA deberá otorgar a OSINERGMIN las credenciales de Administrador para que este designe a un miembro de su personal que pueda monitorear los resultados en tiempo real de acuerdo con los datos requeridos. Así como ser capaz de tener reportes descargables de acuerdo con los filtros que necesite.

Los datos mínimos que debe contener cada encuesta son:

Canal de atención (correo electrónico).

Nombre del ciudadano.

Ticket de atención relacionado.

Correo electrónico.

Sector.

Nombre del asesor que brindó la atención.

Si aplica a "Carta de Servicio".

Tipo de carta de servicio (de corresponder).

EL CONTRATISTA deberá ofrecer la posibilidad a la persona designada por Osinergmin como Administrador de tener reportes descargables que permitan tener información de los resultados en tiempo real, con los siguientes datos mínimos:

Por periodo (mensual, trimestral, etc.).

Por pregunta.

Por asesor.

Por sector.

Por Carta de servicio.

Tamaño o Universo de la muestra (Porcentaje de aplicación de encuestas).

Ejemplo de posible encuesta:

Ayúdenos a mejorar nuestro servicio con la siguiente encuesta de satisfacción. Su opinión es muy importante para nosotros.

Por favor, conteste en una escala de 1 a 5, donde:

1) Muy malo

2) Malo

3) Regular

4) Bueno

5) Muy bueno

Recuerde que la evaluación es sobre la atención recibida a través de nuestro correo institucional (atencionalcliente@osinergmin.gob.pe):

¿Cómo calificaría usted el tiempo que esperó para ser atendido?

¿Considera usted que la información que se le brindó responde a su consulta?

¿Cómo evaluaría su experiencia con el correo institucional de Osinergmin?

Atenciones realizadas a través del Whatsapp, Chat web y Facebook Messenger:

Una vez que ingresa la comunicación del ciudadano, se generará de manera automática el número de ticket de primer nivel.

Cuando los usuarios acceden a la plataforma, pueden autogestionar las consultas a través del Bot. Si el usuario queda conforme con la información, el Bot lo derivará a una encuesta de satisfacción.

Las atenciones realizadas por el Bot deben ser registradas de forma automática por la herramienta, y los reportes deben diferenciar las atenciones por Bot y asesor.

En caso de requerir más información, el usuario será trasladado con un asesor.

El personal de atención se presenta e identifica la necesidad del usuario:

Se debe permitir diferenciar las siguientes categorías de interacción:

Se debe de indicar si el requerimiento del ciudadano fue atendido. De ser así, se procede a cerrar el ticket.

Cuando el requerimiento no puede ser atendido en un primer nivel, se procede a crear el ticket de segundo nivel:

Identifica la unidad responsable de proveer información.

Se genera el ticket de segundo nivel.

Se deriva el ticket (se debe de enviar un correo electrónico al responsable del segundo nivel sobre la asignación del ticket).

Atención de Segundo Nivel:

Debe poder visualizar y consultar todo el detalle de la interacción del primer nivel.

Debe tener la funcionalidad de reasignar a otro personal dentro de la unidad cuando no le corresponda la atención. En caso se reasigne debe enviar alerta mediante correo electrónico al nuevo responsable.

En caso no corresponda ser atendido por la unidad puede rechazar el ticket asignado y volver al primer nivel. En esta funcionalidad también se debe enviar una alerta al personal de atención que generó el ticket.

El segundo nivel puede solicitar ampliar el plazo de atención por defecto (el plazo es de 1 día hábil).

Pasado el plazo de 1 día hábil, el ticket se debe escalar automáticamente para la atención, al jefe inmediato.

En caso de ser derivado al jefe inmediato, este debe gestionar la atención.

La plataforma debe estar en la capacidad de mostrar en línea la siguiente información estadística:

Tickets de segundo nivel pendientes de atención y tiempo promedio por unidad.

Tickets de segundo nivel escalados al jefe inmediato.

Tickets de segundo nivel atendidos y tiempo promedio por unidad.

Esta información estadística de preferencia debe ser implementada mediante la herramienta de Power Bi.

*Para atender a las necesidades de los usuarios, actualmente los asesores utilizan las siguientes herramientas:

Epiron (plataforma del proveedor para la atención de Wsp, Fb y chat web).

Osimac (historial de orientaciones, consultas de expedientes y expedientes relacionados).

RENIEC.

SIGED.

Tukuy Rikuy.

SIRED.

Página institucional de Osinergmin.

Universo de Unidades.

SPIJ.

Página de consulta de expedientes (quejas, medidas cautelares y apelaciones).

Portal de Habilitaciones / Masigas.

Sistema de Gestiones y Multas (SYM).

Consulta de Suspensiones, habilitaciones y cancelaciones de oficio.

Solicitud de Registro de Hidrocarburos Simplificado.

SGU.

Páginas de las concesionarias de electricidad y gas natural.

Páginas de ministerios y otros organismos reguladores.

Redes sociales de Osinergmin y concesionarias (Fb, Twitter, etc.).

Verificación de atención:

El monitor de calidad obtendrá una muestra de la herramienta equivalente al 20% de las atenciones registradas por asesor y por canal.

Debe tener las alternativas para colocar si el registro es correcto o no, y de ser incorrecto se debe habilitar una opción para que registre las inconformidades encontradas.

La herramienta notificará al personal de atención a través de su correo electrónico las inconformidades encontradas y se facilitarán los enlaces para que pueda acceder a sus evaluaciones y habilitará una opción para que el asesor coloque su compromiso de mejora.

Atenciones realizadas a través de los aplicativos móviles de Osinergmin (Facilito):

Detalle de aplicativos gestionados desde Google Play:

Facilito (Hidrocarburos).

Instalador GNR.

Concesionaria GNR.

Facilito Electricidad.

Facilito Balón de Gas.

Facilito Gas Natural.

Los comentarios se gestionan desde la consola de Google Play de Osinergmin.

El asesor ingresa diariamente a la plataforma de Google Play, revisa los comentarios dejados por los usuarios y procede a generar un número de ticket de primer nivel.

Una vez generado el ticket, el asesor identifica la necesidad.

Se debe permitir diferenciar las siguientes categorías de interacción.

Se debe de indicar si el requerimiento del ciudadano fue atendido. De ser así, se procede a registrar y cerrar el ticket.

Cuando el requerimiento no puede ser atendido en un primer nivel, se procede a crear el ticket de segundo nivel.

Identifica la unidad responsable de proveer información.

Se genera el ticket de segundo nivel.

Se deriva el ticket (se debe de enviar un correo electrónico al responsable del segundo nivel sobre la asignación del ticket).

Atención de Segundo Nivel:

Debe poder visualizar y consultar todo el detalle de la interacción del primer nivel.

Debe tener la funcionalidad de reasignar a otro personal dentro de la unidad cuando no le corresponda la atención. En caso se reasigne debe enviar alerta mediante correo electrónico al nuevo responsable.

En caso no corresponda ser atendido por la unidad puede rechazar el ticket asignado y volver al primer nivel. En esta funcionalidad también se debe enviar una alerta al personal de atención que generó el ticket.

El segundo nivel puede solicitar ampliar el plazo de atención por defecto (el plazo es de 1 día hábil)

Pasado el plazo de 1 día hábil, el ticket se debe escalar automáticamente para la atención, al jefe inmediato.

En caso de ser derivado al jefe inmediato, este debe gestionar la atención.

La plataforma debe estar en la capacidad de mostrar en línea la siguiente información estadística:

Tickets de segundo nivel pendientes de atención y tiempo promedio por unidad.

Tickets de segundo nivel escalados al jefe inmediato.

Tickets de segundo nivel atendidos y tiempo promedio por unidad.

Esta información estadística de preferencia debe ser implementada mediante la herramienta de Power Bi.

*Para atender a las necesidades de los usuarios, actualmente los asesores utilizan las siguientes herramientas:

Google Play Console.

Página institucional de Osinergmin.

Redes sociales de Osinergmin y concesionarias (Facebook, Twitter, etc.).

Verificación de atención:

El monitor de calidad obtendrá una muestra de la herramienta equivalente al 20% de las atenciones registradas por asesor y por canal.

Debe tener las alternativas para colocar si el registro es correcto o no, y de ser incorrecto se debe habilitar una opción para que registre las inconformidades encontradas.

La herramienta notificará al personal de atención a través de su correo electrónico las inconformidades encontradas y se facilitarán los enlaces para que pueda acceder a sus evaluaciones y habilitará una opción para que el asesor coloque su compromiso de mejora.

Encuestas de conformidad para la atención virtual a través del chat web, Messenger y Whatsapp

En todos los casos, incluyendo las atenciones realizadas íntegramente por el Bot, al finalizar la atención se cerrará el ticket y se derivará a una encuesta de satisfacción. Las encuestas consistirán en 3 preguntas, con un máximo de 5 opciones de respuestas.

EL CONTRATISTA deberá otorgar a OSINERGMIN las credenciales de Administrador para que este designe a un miembro de su personal que pueda monitorear los resultados en tiempo real de acuerdo con los datos requeridos. Así como ser capaz de tener reportes descargables de acuerdo con los filtros que necesite.

Los reportes deben diferenciar las atenciones por Bot y asesor. Los datos mínimos que debe contener cada encuesta son:

Canal de atención (Whatsapp, Messenger y Chat web).

Nombre del ciudadano.

Ticket de atención relacionado.

Teléfono (para el caso de Whatsapp).

Correo electrónico.

Sector.

Nombre del asesor que brindó la atención.

Si aplica a “Carta de Servicio”.

Tipo de carta de servicio (de corresponder).

EL CONTRATISTA deberá ofrecer la posibilidad a la persona designada por Osinergmin como Administrador de tener reportes descargables que permitan tener información de los resultados en tiempo real, con los siguientes datos mínimos:

Por periodo (mensual, trimestral, etc.).

Por pregunta.

Por asesor.

Por sector.

Por Carta de servicio.

Tamaño o Universo de la muestra (Porcentaje de aplicación de encuestas).

Ejemplo de posible encuesta:

Ayúdanos a mejorar nuestro servicio con la siguiente encuesta de satisfacción. Tu opinión es muy importante para nosotros.

Por favor, contesta en una escala de 1 a 5, donde:

1) Muy malo

2) Malo

3) Regular

4) Bueno

5) Muy bueno

Recuerda que la evaluación es sobre la atención recibida a través de nuestro Chat Web/Whatsapp/Messenger:

¿Cómo calificaría usted el tiempo que esperó para ser atendido?

¿Considera usted que la información que se le brindó responde a su consulta?

¿Cómo evaluaría su experiencia con nuestro ChatWeb/Whatsapp/Messenger de Osinergmin?

Atención por oficinas del Osinergmin

Para la atención al ciudadano en el canal atendido por oficinas del Osinergmin se requiere tener la trazabilidad de lo siguiente:

Generar ticket de atención:

Identificar al ciudadano desde que ingresa a la oficina, para ello el ciudadano recaba un ticket de atención (se utiliza una Tablet como ticketera), en la cual deberá registrar el N° de su DNI, el mismo que debe estar enlazado a la RENIEC. Al recabar el ticket, se debe mostrar la siguiente información:

Nombre completo del ciudadano.

Número de orden para ser atendido.

Tipo de atención brindada (orientación o trámite).

Hora de ingreso a la oficina.

Hora de ser llamado a la ventanilla de atención.

Debe medir tiempo de espera.

Registro de atención:

Al momento que el ciudadano es llamado por el especialista o asistente se inicia la atención; la cual debe registrar lo siguiente:

Atención presencial y virtual

Hora de inicio de atención (en primer nivel, segundo nivel o JOR).

Hora de fin de atención (en primer nivel, segundo nivel o JOR).

Se podrán medir los tiempos de atención TMO (en primer nivel, segundo nivel o JOR).

Validar información de los datos personales del ciudadano con lo registrado por RENIEC.

Registrar información de orientación brindada: canal de atención, grupo de clientes, ubigeo (departamento, provincia y distrito), sector, proceso, motivo, necesidad y respuesta que se brinda al ciudadano y documentos e imágenes adjuntas.

Se debe permitir diferenciar si la atención brindada corresponde a una orientación de información, consulta de expediente, problema o trámite.

Se debe identificar la oficina de atención de donde se genera el ticket.

Se debe parametrizar para que cada colaborador este asignado a una sede a excepción del JOR que puede estar configurado a más de una sede (OR's que tienen oficinas desconcentradas).

Se debe iniciar la grabación automática de la interacción del ciudadano con el especialista o asistente, la grabación se debe considerar para la atención presencial y virtual en oficina. Considerar que para la atención virtual actualmente se utiliza la plataforma Teams. Se debe evaluar la integración de la grabación en Teams con el sistema que se utilizará para el registro de la atención.

Debe permitir generar un ticket de atención en segundo nivel.

La información estadística de preferencia debe ser implementada mediante la herramienta de Power Bi o similar.

Que se pueda visualizar en cualquier instancia la trazabilidad de la atención del ciudadano de todas las visitas que realice en cualquier oficina y/o canal de atención.

Determinar la conformidad de la atención brindada:

La revisión y calificación de la atención debe permitir lo siguiente:

Generar grupos de calificación: Debe contar con rangos de fechas para generar grupos de calificación por cada oficina y/o canal de atención, según corresponda. Solo se debe generar una muestra por grupo de calificación.

La muestra debe ser el 20% del total de orientaciones y consultas de expedientes por cada oficina y/o canal de atención; además considerar una regla para que se determine valores para obtener la muestra de manera proporcional y obtener la medición de la eficacia de la orientación.

Para revisión y calificación de la información registrada se debe mostrar los siguientes campos: número de atención, fecha de registro de la atención, canal de atención, grupo de

clientes, sector, proceso, motivo, necesidad, respuesta, el usuario quien registra, ubigeo, estado de la atención, correo electrónico, número de teléfono, dirección e información que se debe registrar en la casilla de los comentarios cumpliendo los criterios de conformidad establecidos,

Implementar un check list (lista con criterios de conformidad) de revisión y calificación y que a su vez permita su actualización cuando corresponda.

Incorporar campo para adjuntar imágenes.

Encuestas de conformidad para atención en regiones:

Considerar que culminada la atención y cerrado el ticket se aplicará encuestas que consistirán en 4 preguntas como máximo, con un máximo de 5 opciones de respuestas.

Los datos que deben ser registrados en cada encuesta para aplicar filtros en los resultados que muestre el reporte son los siguientes:

Canal de atención (virtual en oficina o presencial).

Nombre.

Teléfono.

Sector.

Oficina de atención.

Nombre del responsable de la atención.

Aplica “Carta de Servicio”.

EL CONTRATISTA deberá ofrecer la posibilidad a la persona designada por Osinergmin como Administrador de tener reportes descargables que permitan tener información de los resultados en tiempo real:

Por periodos (mensual, trimestral, etc.).

Por tipo de canal.

Por pregunta.

Por oficina de atención.

Por responsable de la atención.

Por sector.

Por carta de servicio.

Tamaño o Universo de la muestra (Porcentaje de aplicación de encuestas).

La encuesta se debe aplicar al finalizar la atención presencial o virtual por medio de teclados numéricos, ubicados en los módulos de atención al ciudadano, las cuales estarán vinculadas a la herramienta tecnológica que se implemente para registrar la atención.

Reglamentos Técnicos, Normas Metrológicas y/o Sanitarias nacionales

Ley 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022.

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.

4.3. Seguros

Póliza de Accidentes Personales por un valor de US\$ 3,500.00, que deberá cubrir el número de trabajadores asignados por el contratista por accidentes durante sus funciones. La póliza deberá cubrir desde el inicio del servicio, estar vigente hasta 30 días posteriores a la liquidación del contrato y estar endosada a favor de Osinergmin. El monto del valor de la póliza de accidentes personales es por cada trabajador asignado al servicio.

EL CONTRATISTA asumirá los daños contra el cuerpo o la salud, que pudiera sufrir su personal a consecuencia de la prestación del servicio. Para tal efecto todas las posiciones contempladas en las condiciones del servicio deberán contar con su respectiva póliza de seguro de accidentes personales y seguro complementario de trabajo de riesgo de salud.

EL CONTRATISTA presentará a Osinergmin las pólizas de seguro señaladas en los párrafos precedentes, así como copias de las primas debidamente canceladas, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de suscripción del contrato. A efectos de no interrumpir la continuidad de los servicios se podrán aceptar pólizas con cobertura provisionales hasta por veintiún (21) días calendario posteriores a la fecha de suscripción del contrato, luego de los cuales deberán entrar en vigencia las pólizas definitivas. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones descritas en forma precedente dará lugar a la resolución de contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales que correspondan.

5. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Lugar

El servicio se realizará en las instalaciones de EL CONTRATISTA y debe estar ubicado en distritos aledaños a las sedes de Osinergmin de Magdalena y/o San Isidro (Magdalena, San Miguel, Jesús María, San Isidro, San Borja, Lince, Miraflores o Surquillo). Se precisa que la gestión es presencial, no remota.

EL CONTRATISTA deberá presentar en su oferta copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida, indicando la dirección del local donde se desarrollará el servicio, para que el responsable designado por OSINERGMIN, pueda verificar las instalaciones. Dicha visita se realizará cuando sea adjudicado el servicio y antes de firmar el acta de inicio del servicio. Asimismo, de ocurrir durante la ejecución del servicio un cambio de local, deberá comunicar a Osinergmin con 60 días de anticipación y coordinar la verificación de las instalaciones, asimismo comunicar con 30 días de anticipación al personal de EL CONTRATISTA.

5.2. Plazo

El plazo total del servicio será de mil cincuenta (1050) días calendarios contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato, de acuerdo a las siguientes etapas:

Etapas Pre Operativa: El plazo tiene una duración de sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato y está contemplado dentro de los 1 050 días calendario. En esta etapa EL CONTRATISTA deberá contemplar todas las configuraciones necesarias, reportaría y pruebas del IVR, para todos los canales (telefónico y virtual); acreditando el funcionamiento al 100% antes de la etapa operativa, según el siguiente cronograma:

Intervalo	Canal	Actividades
Día 1 al 5	Recojo de información y necesidades de los canales telefónico y virtual.	Reuniones de trabajo.
	Recojo de información para la plataforma CRM.	
	Revisión de las integraciones a realizar en cada uno de los canales.	
Día 6 al 30	Desarrollo de la plataforma CRM y Omnicanal de atención al ciudadano.	Monitoreo constante y reporte de avances semanal.
Día 6 al 30	Desarrollo del canal telefónico.	Acciones que permitan tener habilitado este canal.
	Coordinación con el bróker para el alta del número de WhatsApp.	Informe de avances.
Día 6 al 30	Desarrollo de la base de conocimiento para WhatsApp.	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal telefónico.	Se realizarán pruebas con el número que facilite Osinergmin.
Día 6 al 30	Desarrollo de la base de conocimiento del Chat (base para el ChatWeb, ChatBot de Facebook y WhatsApp).	Reuniones de trabajo. Presentación del manual y categorías a utilizar.
Día 6 al 30	Desarrollo del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Pruebas con correo creados para este fin.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal WhatsApp.	Pruebas de funcionamiento con número habilitado para tal fin.
Día 25 al 30	Revisión de avances del canal ChatBot (Web y Facebook).	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal ChatBot (Web y Facebook).	Pruebas de funcionamiento.

Día 25 al 30	Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo.
	Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.
	Transferencia de información al total de posiciones del servicio.	Plan de transferencia de 5 días.
Día 46 al 60	Marcha blanca de todos los canales en simultáneo.	Validaciones y pruebas. Conformidad de funcionamiento.
Día 6 al 60	Avance en el desarrollo de la plataforma CRM y Omnicanal de atención al ciudadano.	Monitoreo constante y reporte de avances semanal.

El proveedor debe garantizar que antes del inicio de la etapa operativa deben estar operativos todos los servicios al 100%, cualquier corrección se debe ejecutar antes del inicio del servicio

Etapa Operativa: Esta etapa tiene una duración de novecientos noventa (990) días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre- Operativa. Esta fase comprende la operación o ejecución del servicio.

Durante los primeros 60 días de esta etapa se deberá realizar:

Día 1 al 30	Validaciones, observaciones, correcciones de la plataforma CRM Omnicanal de atención al ciudadano.	Seguimiento constante y reporte de avance semanal.
Día 1 al 30	Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo presencial o virtual.
Día 1 al 30	Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.
Día 31 al 60	Marcha blanca de la plataforma CRM Omnicanal de atención al ciudadano.	Pruebas de funcionamiento y conformidad de servicio.

Etapa de Transferencia: En esta fase EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendario y está comprendido dentro de la fase operativa.

Durante la etapa de transferencia el contratista deberá:

- Elaborar el plan de transferencia.
- Brindar Capacitación teórica y práctica en la operación del servicio
- Entregar el backup del 100% de la información que gestionó durante el periodo de duración del servicio en las plataformas que implementó para brindar el servicio. El formato para entregar el backup de la información será definido al iniciar la etapa de transferencia considerando que sea de fácil migración a otra plataforma (podrá ser archivos planos en formato de textos, archivos csv, archivos en formato de Excel u otros que se defina entre el Contratista y Osinergmin al inicio de la etapa de transferencia).

6. ÁREAS RESPONSABLES DE DAR LA CONFORMIDAD

La conformidad de la prestación será emitida por la División de Supervisión Regional, en el plazo máximo de quince (15) días calendario de producida la recepción del entregable y realización de pruebas del plan de contingencias.

7. 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, 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.

8. 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 **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.

9. DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL

OSINERGMIN adquirirá los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, uso, explotación y distribución de todos los documentos y mejoras de los mismos que se generen y desarrollen durante de la ejecución del presente contrato.

En consecuencia, **EL CONTRATISTA** entregará a OSINERGMIN toda la documentación elaborada durante el servicio ejecutado: lineamientos, políticas, metodologías, informes, entre otros.

10. COMPROMISO CON LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD

- a. El postor y el contratista declaran conocer la Política de Integridad de Osinergmin la cual está disponible en la página Web SIG (<https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/Políticas.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 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 del 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 acto de corrupción, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través de la Plataforma Digital Única de Denuncias Ciudadanas, ubicado en el portal corporativo (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).

11. ENTREGABLES

EL CONTRATISTA deberá presentar sus entregables a través de la VVO o mesa de partes, por cada mes efectivo completo (a excepción del primer y último entregable del servicio*).

***Nota.** - dependiendo de la fecha de inicio del servicio puede darse que el primer y último mes contemplen fracción de mes en días y no mes completo.

EL CONTRATISTA deberá presentar los informes en un plazo máximo de tres (3) días calendario de vencido el mes que se informa.

El informe deberá contener:

Reporte diferenciado por cada línea 219-3410, 0800-41800 y cualquier otro número que se tuviera disponible para la atención al ciudadano.

Reporte diferenciado por cada opción del IVR.

Reporte de orientación por sub-sector (Electricidad, Hidrocarburos, Gas Natural, Minería e Información general).

Reporte de orientación por idioma (castellano, quechua y aimara).

Reporte de orientación por asesor (cantidad/día de orientaciones).

Reporte de cumplimiento de horas/asesor.

Reporte de llamadas no atendidas por asesor por días/horas.

Reporte de devolución de llamadas automatizadas.

Reporte de control de tiempos de atención y espera, de llamadas en el Call Center.

Revisión de atenciones registradas en el Call Center.

Revisión de documentos registrados en el Call Center.

Informe mensual de atención al ciudadano por el Call Center.

Tratamiento de acciones a implementarse en el Call Center.

Transcripciones automatizadas de la totalidad de preguntas abiertas de las encuestas que se aplican en el mes, así como acciones a implementarse.

Transcripciones automatizadas de las llamadas que aleatoriamente solicite Osinergmin.

Grabación de los audios del mes.

Acta de pruebas del plan de contingencia mensual (adjuntar 1 día hábil posterior a la fecha de realización de la prueba).

Reporte de calidad del servicio.

Boletas de pago de las posiciones del servicio.

Cualquier otra información adicional que requiera OSINERGMIN en relación al desarrollo del servicio.

La información debe corresponder a cada canal: telefónico y virtual (por cada servicio: correo electrónico, formulario de consultas del portal institucional, ChatBot WEB, ChatBot en redes sociales, WhatsApp empresarial, seguimiento back office, seguimiento de apps, canal móvil, aplicación de encuestas de nuestros servicios, consultas que se trasladan por redes sociales y otros canales para el ciudadano que Osinergmin implemente o de similar naturaleza que pudieran implementarse durante la ejecución del contrato), de manera independiente.

EL CONTRATISTA cada 90 días presenta un informe que debe incluir lo siguiente:

Informe de Speech Analytics, análisis de auditoría automática que permita visibilizar las necesidades y expectativas de los ciudadanos desde su propia voz y perspectiva “análisis de sentimiento”, en base al contacto telefónico realizado en el servicio, donde se transcriba (la muestra del 30% de atenciones por idioma, sector, asesor y tipo de atención) y analice las llamadas completas (no cortadas, ni transferidas y que cumplan los protocolos de atención) de los ciudadanos de manera automática, para describir información acerca de los ciudadanos y mejorar el desempeño del servicio que brindamos. Detalle de cómo los ciudadanos perciben la atención que brinda Osinergmin a través de la atención de los asesores, qué necesitan los ciudadanos y qué esperan del servicio de atención. Validando si la línea de atención cumple con los protocolos establecidos y cómo estos impactan en la satisfacción de los ciudadanos, identificando oportunidades de mejora relacionados a procesos, modelos de atención y gestión de asesores. Deberá contener un plan de acción a ejecutarse en el corto plazo que considere los resultados del área de calidad y formación del servicio, status actual de los asesores observados, comparativo con los resultados del siguiente entregable y aportes para mejorar la gestión.

Se determinará una muestra del 30% de atenciones por sector, asesor y tipo de atención, definiendo entre otras cosas los indicadores, detalles, temas top, atributos de calidad valorados, gestión de tiempos, distribución de tiempos, voz del ciudadano y oportunidades de mejora. El primer entregable deberá contener el manual con las categorías establecidas, así como los términos que definen cada categoría, conectores, descripción y otros, asimismo el manual se actualizará en cada entregable, cada vez que se presenten cambios o incrementen categorías.

El informe será de las atenciones del día 1 al 60, posteriormente tienen 20 días para la transcripción y tareas conexas que permitan cumplir con la elaboración del entregable y así sucesivamente en los siguientes meses. El día 21 se deberá iniciar la socialización del entregable con el responsable de la División de Supervisión Regional de Osinergmin, el día 23 deberán remitir el entregable corregido y el día 25 iniciar las reuniones con los asesores del servicio, finalmente el día 28 como máximo deberán remitir el entregable con las correcciones finales, para revisión y de esta manera cumplir con la presentación dentro del plazo establecido.

Cualquier otra información relevante para Osinergmin que guarde relación con el servicio.

Dichas transcripciones automatizadas y las calificaciones que brinden a cada llamada formarán parte del entregable presentado y enviado a OSINERGMIN en medio digital (CD, DVD, Discos externos) y en la carpeta compartida destinada para tal fin. Se precisa que las transcripciones automatizadas y calificaciones son de la muestra total del 30% de atenciones.

Toda la información remitida en los entregables, debe contener un análisis de los resultados obtenidos, así como su respectiva propuesta de mejora.

Adicionalmente, deberán remitir quincenalmente el dashboard, informe preliminar y audios que permitan la evaluación de los asesores, con la finalidad de lograr mejoras progresivas en el servicio y no esperar hasta la presentación del entregable final.

12. FORMA DE PAGO

Los pagos serán efectuados en armadas mensuales, contadas desde el acta de inicio del servicio es decir desde la etapa operativa, previa presentación de los entregables señalados en el numeral 11 del presente término de referencia y previa conformidad emitida por la División de Supervisión Regional.

N°	Cálculo de Pago	Requisitos
Pago 1 al 32	3.03% del monto contratado.	Previa presentación del entregable del mes y la conformidad de la División de Supervisión Regional.
Pago 33	3.04% del monto contratado.	Previa presentación del entregable del mes y la conformidad de la División de Supervisión Regional.

Los pagos se efectuarán mediante abono directo en cuenta bancaria abierta en una entidad del sistema financiero nacional, para cuyo efecto el contratista comunicará a Osinergmin su Código de Cuenta Interbancario (CCI) y su número de cuenta bancaria.

13. OTRAS PENALIDADES

Osinergmin aplicará otras penalidades, distintas a la penalidad por mora, cuando el contratista se encuentre inmerso en cualquiera de los siguientes supuestos:

N°	<u>Supuestos de aplicación de penalidad</u>	<u>Forma de cálculo</u>	<u>Procedimiento</u>
1	Por desconexión del servicio y/o pérdida de comunicación (no atención de llamadas telefónicas y/o atención virtual: correo electrónico, formulario de consultas, ChatBot WEB, ChatBot Redes Sociales, WhatsApp u otro).	4 UIT por cada ocurrencia contada a partir del minuto treinta y uno de ocurrido el evento en el canal telefónico y/o virtual. Aplicable por cada servicio de cada canal.	Para la aplicación de una penalidad Osinergmin informará por escrito al CONTRATISTA, el mismo que tendrá un período de cinco (5) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por
2	Por no contar con cuentas de correo electrónico en los plazos establecidos.	0.20 % UIT diarios por posición.	
3	Que el personal mínimo definido en el numeral 4 no se integre al equipo de	3 UIT por día.	

N°	<u>Supuestos de aplicación de penalidad</u>	<u>Forma de cálculo</u>	<u>Procedimiento</u>
	trabajo, desde el primer día útil de inicio de servicio.		el CONTRATISTA no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.
4	Incumplimiento en la presentación o actualización del plan de contingencias.	0.20 UIT diarios, a partir del día siguiente de vencido el plazo de presentación.	
5	Incumplimiento con el sistema de grabación de llamadas.	0.10 UIT por cada grabación de llamada incompleta o que no haya sido grabada en su totalidad con todas las interacciones.	
6	Por no contar con la totalidad del personal mínimo requerido durante la jornada laboral.	0.20 UIT diarios por posición, aplicable a partir del primer día de iniciado el presente servicio.	
7	Por no contar con personal de reemplazo.	0.20 UIT diarios por posición, aplicable desde el primer día de ausencia.	
8	Incumplimiento en presentar terna que no cumpla los requisitos, cumplido el plazo de 2 días hábiles.	0.20 UIT diarios por posición a partir del día hábil siguiente de cumplido el plazo establecido.	
9	Incumplimiento en la presentación del informe de análisis de auditoría automática dentro de los plazos establecidos.	4 UIT por cada incumplimiento.	
10	Incumplimiento de las condiciones de seguridad y/o requisitos legales de los Términos de Referencia.	0.10 UIT por cada condición o requisito no cumplido, hasta un máximo de tres requisitos.	
11	Incumplimiento en la presentación del file personal de cada posición 7 días antes del inicio del servicio y en cada oportunidad que ingrese una nueva posición.	0.20 UIT diarios por posición.	
12	Incumplimiento en la presentación del certificado de aptitud laboral antes del inicio del servicio y en plazo no mayor de 10 días calendario de realizado el examen.	0.20 UIT diarios por posición.	

N°	<u>Supuestos de aplicación de penalidad</u>	<u>Forma de cálculo</u>	<u>Procedimiento</u>
13	Incumplimiento en la presentación de las acreditaciones y evaluaciones de las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT diarios, contados a partir del 11avo día calendario.	
14	Por no acreditar que la totalidad del personal ha cumplido con las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT por cada posición que no asistió a la capacitación.	
15	Incumplimiento en la realización de la capacitación.	10 UIT por cada capacitación no realizada dentro del plazo.	
16	Incumplimiento reiterativo (3 desviaciones en un mes) de lo establecido en el protocolo de atención y procedimientos de atención al ciudadano.	1 UIT por cada mes.	
17	No disponer o brindar algún ítem especificado en infraestructura, ambiente de trabajo, mobiliario y/o equipamiento tecnológico.	10 UIT por cada ítem especificado en infraestructura, ambiente de trabajo, mobiliario y/o equipamiento tecnológico.	
18	No disponer o brindar algún ítem considerado en las especificaciones técnicas.	5 UIT por cada ítem considerado en las especificaciones técnicas.	
19	No cumplir con el horario de orientación según la necesidad de Osinergmin.	1 UIT por cada día de incumplimiento.	
20	Por incumplimiento de política específica de seguridad de la información establecidas para Osinergmin en el marco de su normativa vigente indicado en el numeral 7. Seguridad de la Información	3 UIT por ocurrencia	

Aquellos casos en los cuales una única ocurrencia genere más de una penalidad, se acumularán los montos.

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.

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.

Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas en cualquier momento del desarrollo del contrato y serán descontadas por Osinergmin de manera automática en cualquier factura pendiente de cancelación.

14. 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 contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo de dos (2) años, contados a partir de la conformidad otorgada por Osinergmin. Durante dicho periodo, el contratista está obligado a levantar inconformidades que se detecten con posterioridad al pago.

La negativa a levantar las observaciones durante el periodo indicado en el párrafo precedente, constituye infracción, por lo cual Osinergmin se reserva el derecho a iniciar los trámites legales que correspondan.

Las discrepancias referidas a defectos o vicios ocultos deben ser sometidas a conciliación y/ arbitraje. En dicho caso, el plazo de caducidad se computa a partir de la conformidad otorgada por Osinergmin hasta treinta (30) días hábiles adicionales al plazo indicado en el segundo párrafo.

15. CONDICIONES DE SGS Y SGA

En vista de su certificación en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 y en concordancia con las normas de seguridad y salud en el trabajo vigentes, Osinergmin requiere que este servicio cumpla con las condiciones descritas a continuación:

1A: Requisitos SGS proveedores con actividades de bajo riesgo

Requisitos	Documentos de evidencia
Declaración Jurada de Salud (F5-I1-PE22-PE-07) Declaración Jurada para Locadores de servicio, Supervisión y Proveedores, (F7-I1-PE22-PE-07)	El RAS asegurará que el proveedor llene la Declaración Jurada de salud para poder ingresar a las instalaciones de Osinergmin a realizar un trabajo no rutinario.
Hoja de Seguridad o MSDS ¹¹ (según sea el caso)	De ingresar y/o dejar productos químicos deberá presentar y contar con las Hojas de seguridad o MSDS de los productos químicos, dichos productos deben estar rotulados y tener su kit antiderrame, al momento de la ejecución de las actividades.
De acuerdo a la R.M. N°. 1275-2021-MINSA Disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo (Anexo 7). Listado de los puestos de trabajos con su nivel de riesgo de exposición a COVID-19 del personal que realizará el trabajo (tran). Ficha de sintomatología de COVID-19 (*) (Anexo 9).
<p>(*) Deberán hacer uso de esta ficha de acuerdo a la normativa vigente del MINSA.</p> <ul style="list-style-type: none"> La documentación solicitada debe estar disponible según normativa de SST vigente (Ley 29783) y cuando Osinergmin lo requiera. El Área de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental de Osinergmin puede auditar y solicitar los requisitos mencionados. De existir incumplimiento del presente instructivo se podrá paralizar las actividades de los proveedores y someterse a las normas internas de Osinergmin. Los requisitos listados son los principales, la empresa proveedora debe tener en cuenta que esto no lo exime de sus obligaciones legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. En adición a los requisitos específicos en SST, todo proveedor deberá cumplir las disposiciones de SST y las medidas frente al COVID 19 dadas en el anexo 2 y 4. 	

El RAS deberá asegurar que los proveedores o contratistas cuenten con toda la información documentada solicitada¹².

RAS: Responsable de la administración del servicio o bien.

¹¹ Siglas en inglés de hoja de seguridad.

¹² De conformidad con el artículo 68 de la Ley N° 29783, el empleador en cuyas instalaciones sus trabajadores desarrollen actividades o quien asuma el contrato principal de la misma, es quien garantiza la vigilancia del cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte de sus contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios o cooperativas de trabajadores que desarrollen obras o servicios en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo correspondiente del principal.

ANEXO 2: Disposiciones Generales de SST

1. 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.
2. En caso de ocurrir un incidente/accidente, éste es comunicado al responsable de administrar el servicio o bien del área usuaria inmediatamente.
3. Los residuos no peligrosos generados dentro de las instalaciones, son segregados según código de colores establecido por Osinergmin.
4. Podrán utilizar sillas del tipo visita.
5. Ante emergencias fortuitas (incendios, sismos, inundaciones, etc.) dentro de la sede, el personal deberá seguir las indicaciones de los brigadistas y personal de Osinergmin.
6. No obstruir las rutas, zonas seguras, salidas de evacuación y equipos de emergencia.
7. No ingresar a las instalaciones de Osinergmin con bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes o bajo sus efectos.
8. No fumar o hacer fuego fuera de las áreas expresamente autorizadas para ello.
9. 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.
10. 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).
11. Si se traslada por escaleras, no correr, usar los pasamanos.
12. Respetar el aforo interno del área donde indique.
13. Obedecer siempre los avisos de seguridad
14. Utilizar siempre sus equipos de protección personal

ANEXO 4: MEDIDAS FRENTE AL COVID-19

- El contratista, proveedor o empresa supervisora 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.
- Es opcional el uso de mascarillas en espacios abiertos y espacios cerrados ventilados.
- Es obligatorio el uso de una mascarilla KN95, o en su defecto una mascarilla quirúrgica de tres pliegues y encima de esta una mascarilla comunitaria (tela), para personas con síntomas respiratorios, tanto en espacios abiertos y cerrados.
- Mantener la distancia social no menor de 1 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, el cual luego de usarlo deberá ser desechado a la basura, aun cuando tenga la mascarilla puesta debiendo lavarse las manos inmediatamente.
- Lavarse las manos con agua y jabón por un tiempo mínimo de 20 segundos o usar alcohol en gel al 70%.
- Evitar aglomerarse o permanecer mayor tiempo del necesario en los pasadizos, servicios higiénicos, etc.
- 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. No. 1275-2021-MINSA Disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2, firmada por el médico ocupacional o representante legal de su representada (Ver Anexo 8), 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 diagnóstica de laboratorio negativa de acuerdo a la normativa vigente y como parte de los requisitos para poder realizar los trabajos en nuestra institución.

ANEXO 5.3

Declaración Jurada de Salud Código: F5-I1-PE22-PE-07 (imagen referencial)

DECLARACIÓN JURADA DE SALUD

Yo, con DNI N°, que a partir del día de de, realizaré las actividades en el área de del contrato/ OC/ OS con OSINERGMIN bajo el irrestricto respeto del derecho a la intimidad que la ley me confiere y con carácter de confidencialidad, declaro lo siguiente:

N°	Cuestionario	SÍ	NO
1	¿Sufre actualmente de alguna infección? Especificar:		
2	¿Ha presentado en los últimos 30 días alguna de las siguientes condiciones?		
3	• Diabetes mellitus descompensada y/o uso de insulina.		
4	• Infarto de miocardio, arritmia cardíaca o angina inestable.		
5	• Hemorragia digestiva.		
6	• Hospitalización y/o haber tenido un procedimiento de cirugía mayor.		
7	• ¿Ha recibido medicamentos inmunosupresores, antineoplásicos, psiquiátricos o antituberculosos?		
8	Indique su Grupo Sanguíneo y factor Rh		
9	¿Es alérgico a algún medicamento?, si la respuesta es SÍ, por favor precise el medicamento al que es alérgico:		
10	¿Sufre de hipertensión arterial?		
11	¿Tiene problemas de coagulación de sangre?		
12	¿Sufre de epilepsia o ha sufrido de desmayos o convulsiones?		
13	¿Sufre de alguna enfermedad pulmonar crónica? Si la respuesta es SÍ, precisar la enfermedad:		
14	¿Sufre de insuficiencia Renal Crónica? Si la respuesta es SÍ, precisar si es usuario de hemodiálisis o diálisis peritoneal:		

15	¿Tiene otros estados de inmunosupresión (Por ejemplo: VIH, cáncer, lupus eritematoso, artritis reumatoidea, entre otros)? Si la respuesta es SÍ, precisar su condición:		
16	¿Actualmente tiene alguna enfermedad o tratamiento inmunosupresor (Por ejemplo: quimioterapia, tratamiento crónico con corticoides, tratamiento con terapia biológica, entre otros)? Si la respuesta es SÍ, precisar cuál(es):		
17	¿Tiene diagnóstico de Asma? Si la respuesta es SÍ, por favor precise lo siguiente respecto a los últimos 6 meses: - ¿Cuándo ha sido su último episodio de crisis/exacerbación de asma? Por favor precise su respuesta: - ¿Cuántas crisis/exacerbaciones de asma presenta durante el año? Por favor precise su respuesta: - ¿Usted ha requerido atención por emergencia debido a una crisis asmática? En caso su respuesta sea SÍ, por favor detalle: - ¿Usted usa inhalador de manera frecuente (al menos 3 veces por semana) para controlar sus síntomas? En caso su respuesta sea SÍ, por favor detalle: - ¿Usted hace uso de corticoides inhalados o sistémicos para el control de su condición? En caso su respuesta sea SÍ, por favor detalle:		
18	¿Presenta algún antecedente osteomuscular? Por ejemplo: dolor en alguna zona de su cuerpo, hernia discal, artritis, artrosis, entre otros. Si la respuesta es SÍ, precisar cuál(es):		
19	¿Ha sufrido accidentes de trabajo? Si la respuesta es SÍ, por favor precise si requirió descanso médico. Si la respuesta es SI, precise el número de días de descanso médico que requirió:		
20	Conteste la pregunta en caso sea de sexo femenino, caso contrario pase a la pregunta N° 22: ¿Usted se encuentra embarazada?		
21	¿Usted se encuentra en periodo de lactancia materna igual o menor a 1 año? Si la respuesta es SÍ, por favor precise la edad (meses) de su bebé:		
22	¿Está recibiendo algún tratamiento por diagnóstico nutricional? Precisar: Precisar peso (kg): Precisar talla (cm):		
23	¿Tiene alguna persona de contacto, en caso de emergencia?, si la respuesta es SI, por favor indíquelo: Nombre y Apellido:		

	Número telefónico:		
24	¿Tiene otros diagnósticos de salud no indicados arriba? Si la respuesta es SÍ, por favor especificar:		



Que, a través del presente, autorizo a Osinergmin, el uso confidencial de la información brindada, la cual se encuentra protegida por la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que señalan que la información relacionada a la salud constituye datos sensibles.

Que, en tal sentido, asumo las responsabilidades correspondientes ante mi empleador Osinergmin, por la veracidad de la presente Declaración Jurada.


Nombre(s) y Apellidos:

D.N.I o C.E: Lugar y Fecha: / /

Firma

ANEXO 5.4

**Declaración Jurada Locadores de servicio de supervisión y Proveedores: F7-I1-PE22-PE-07
(imagen referencial)**

	DECLARACIÓN JURADA DE REQUISITOS SGS- SGA PARA LOCADORES DE SERVICIOS, DE SUPERVISIÓN Y PROVEEDORES	Código: F7-I1-PE22-PE-07 Revisión: 05 Fecha: 28.12.2021
---	--	---

Yo, _____, identificado(a) con DNI /Pasaporte/ Carné de Extranjería N° _____, representante legal de _____, con RUC N° _____, con dirección en _____; respecto de mi representada y del personal propuesto para brindar el servicio; **DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:**


I. En caso de ingreso a las Sedes de Osinergmin:¹

- a) Los residuos no peligrosos, serán clasificados y dispuestos de acuerdo a lo establecido por Osinergmin (dentro de sus instalaciones).
- b) Ante emergencias fortuitas (incendios, sismos, etc.) dentro de la sede, nuestro personal seguirá las indicaciones de los brigadistas y personal de Osinergmin. No obstruirá las rutas y salidas de evacuación, ni equipos de emergencia. No fumará o hará fuego fuera de las áreas expresamente autorizadas para ello.
- c) No ingresará a las instalaciones de Osinergmin con bebidas alcohólicas, drogas o estupefacientes o bajo sus efectos.
- d) Asistirá a todo evento de inducción o capacitación al que sea convocado por parte de Osinergmin, para las situaciones que se consideren necesarias. Estos eventos de capacitación son adicionales a los exigidos de acuerdo a Ley, que nos sean aplicables como locadores de servicios.
- e) De usar equipos especiales de medición, cuya información sea necesaria para la toma de decisiones en el marco del servicio brindado, serán calibrados con la frecuencia indicada por el proveedor del equipo (manual de equipo).
- f) Si se traslada por escaleras, no correr y usar los pasamanos; respetar el aforo interno del área donde se indique y obedecer siempre los avisos de seguridad.

II. Garantizamos el cumplimiento de las obligaciones que a continuación señalamos, al realizar los servicios como locadores de servicios, empresas supervisoras o proveedores contratados por Osinergmin (RISST):

- a) La coordinación de la gestión en prevención de los riesgos laborales asociados a sus actividades.
- b) Asegurar que los servicios de supervisión se realicen cumpliendo con las normas de seguridad y salud de los trabajadores de acuerdo al marco legal vigente aplicable.
- c) La contratación de los seguros de acuerdo a ley para nuestros trabajadores.
- d) Informar en caso de accidente o incidente peligroso al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, conforme a lo dispuesto en los artículos 110, 111 y 112 del DS. 005-2012-TR, con conocimiento del área usuaria (del OSINERGMIN), quien reportará al CSST por los canales de comunicación establecidos.
- e) El cumplimiento de las disposiciones internas SST del Osinergmin, cuando nos encontremos dentro de las instalaciones de dicha entidad.
- f) El cumplimiento del contrato suscrito con Osinergmin.
- g) Conocer y dar a conocer a nuestro personal las normas de SST aplicables a la empresa y las señaladas por Osinergmin.

Asimismo, es responsabilidad de la empresa supervisora que represento, garantizar y vigilar que nuestro personal cumpla las normas de seguridad de la normativa vigente y ceñirnos a su cumplimiento, lo que incluye la clasificación del personal con el cual brindamos el servicio de supervisión al Osinergmin, según su riesgo de exposición a COVID-19, de acuerdo a la Resolución Ministerial N° N° 1275-2021-MINSA que aprueba la Directiva Administrativa que establece las

	DECLARACIÓN JURADA DE REQUISITOS SGS- SGA PARA LOCADORES DE SERVICIOS, DE SUPERVISIÓN Y PROVEEDORES	<table border="1"><tr><td>Código:</td><td>F7-01-PE22-PE-07</td></tr><tr><td>Revisión:</td><td>05</td></tr><tr><td>Fecha:</td><td>23.12.2021</td></tr></table>	Código:	F7-01-PE22-PE-07	Revisión:	05	Fecha:	23.12.2021
Código:	F7-01-PE22-PE-07							
Revisión:	05							
Fecha:	23.12.2021							

disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2; y en concordancia adoptar las medidas de protección adecuadas y necesarias durante la ejecución de nuestros servicios de supervisión, incluyendo la implementación del Plan para la Vigilancia Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo, conforme a las disposiciones establecidas en dicha R.M., en concordancia con la Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral aprobada por RM N° 055-2020-TR, siendo nuestra responsabilidad dar cumplimiento a lo dispuesto en dichas normas; así como, el aseguramiento de la disponibilidad de los equipos de protección personal, y medidas para su uso correcto y obligatorio, correspondientes al nivel de riesgo; además de remitir copia de cualquier reporte que la empresa supervisora realice a la Autoridad de Salud, respecto de la sospecha o confirmación de un caso COVID-19 entre su personal.

Visto lo declarado bajo juramento, suscribo el presente documento ratificando que la información precedente suministrada es auténtica, y toma conocimiento que cualquier falsedad, omisión o inexactitud en la misma, deliberada o no, podrá invalidar el contrato **suscrito a mérito de haber sido designada como empresa locadores de servicios, empresas supervisoras o proveedores.**

Lima, ... de.....de 202

Firma del Representante Legal de la empresa y/o consorcio
Nombres y Apellidos:
DNI /Pasaporte/Carné de Extranjería N°:

¹. Procedimiento específico – Control Operacional SGS-SGA

Nota: - En caso de consorcio, se debe presentar este documento firmado por cada representante del consorcio incluido además el Representante común o legal del Consorcio.

ANEXO 7:

ESTRUCTURA DEL PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO

Estas directivas aplican a todos los centros de trabajo de los diferentes sectores económicos o productivos, a las instituciones públicas y privadas para el reinicio de las actividades conforme lo establezca el Poder Ejecutivo.

Estructura del "Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en el trabajo"

I. DATOS DEL EMPLEADOR

- Razón Social
- RUC
- Dirección, Departamento, Provincia, Distrito

II. DATOS DE LUGAR DE TRABAJO (en caso de tener diferentes sedes)

III. DATOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

(Nómina de Profesionales)

Nómina de profesionales de salud: Tipo y número de documento, nombres y apellidos, fecha de nacimiento, edad, profesión, especialidad (opcional), número de colegiatura, Registro Nacional de Especialidad (opcional), correo electrónico, celular, puesto de trabajo, lugar de trabajo/centro de trabajo (en el caso de tener diferentes sedes).

IV. NÓMINA DE TRABAJADORES POR RIESGO DE EXPOSICIÓN A COVID-19

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	REGIMEN	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO
1						

MODALIDAD DE TRABAJO (Presencial/ Teletrabajo/ Trabajo Remoto)	FACTOR DE RIESGO (Comorbilidad SI/NO)	PUESTO DE TRABAJO	NIVEL DE RIESGO PARA COVID-19	REINICIO DE ACTIVIDADES (Reingreso/ Reincorporación)	FECHA DE REINICIO DE ACTIVIDADES

V. RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

VI. PRESUPUESTO Y PROCESO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

VII. PROCEDIMIENTO PARA EL REGRESO Y REINCORPORACIÓN AL TRABAJO

- Flujograma adecuado al centro de trabajo

VII. LISTA DE CHEQUEO DE VIGILANCIA (CHECKLIST)

VIII. DOCUMENTO DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



ANEXO 8:

LISTADO DE TRABAJADORES POR NIVEL Y FACTOR DE RIESGO COVID-19

Listado de colaboradores de la empresa:

.....
.....

con la clasificación del nivel de riesgo de exposición a COVID-19, de acuerdo a la R.M. N°1275-2021-MINSA.

N°	Apellidos y Nombres	Puesto	N° DNI	Nivel de riesgo de exposición a COVID-19 (bajo, mediano, alto o muy alto)	Forma parte del grupo de riesgo para COVID-19 de acuerdo al 5.1.22 de la RM N° 1275-2021-MINSA (SÍ/NO)

Fecha: _____

Nombre y Firma de representante legal

Nombre, Firma de médico ocupacional, sello y
colegiatura

Nota: en caso la empresa tenga de 1 a 4 trabajadores solo llevará la firma del representante legal

ANEXO 9:

FICHA DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19

FICHA DE SINTOMATOLOGÍA COVID 19 TERCEROS

He recibido explicación del objetivo de esta evaluación y me comprometo a responder con la verdad.

Asimismo, doy consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para el tratamiento de los datos personales expresados en la presente Ficha de sintomatología COVID-19.

Nombre de Empresa: _____ RUC: _____

Rubro de la Empresa: _____

Apellidos y Nombres: _____ DNI: _____ N° Celular: _____

En los últimos 14 días ha tenido alguno de los siguientes síntomas:

N°	Síntomas	SI	NO	Fecha inicio
1	Sensación de alta térmica o fiebre malestar (temperatura mayor o igual a 37.5°C)			
2	Tos			
3	Estornudos			
4	Dificultad para respirar			
5	Dolor de garganta			
6	Expectoración con flema amarilla o verdosa			
7	Congestión o secreción nasales			
8	Pérdida del olfato			
9	Pérdida del gusto			
10	Dolor abdominal			
11	Miomas			
12	Diarrea			
13	Dolor en el pecho			
14	Desorientación o confusión			
15	Coloración azul en los labios			
16	Está tomando alguna medicación (especifique):			

En los últimos catorce (14) días (detallar, de ser afirmativa la respuesta):

N°	Factores de riesgo	SI	NO	Indicar fecha
1	Ha tenido contacto con personas, casos sospechosos o confirmados de COVID-19			
2	Ha viajado al interior del país.			
3	Ha visitado un establecimiento de salud			
4	Ha realizado visitas algún familiar			
5	Ha ido alguna reunión social			
6	Ha ido al mercado estos últimos días			

Tiene los siguientes factores de riesgos:

N°	Factores de riesgo	SI	NO
1	Edad Mayor a 65 años		
2	Hipertensión Arterial		
3	Enfermedad cardiovascular grave (Especificar)		
4	Cáncer		
5	Diabetes Mellitus		
6	Obesidad con IMC de 40 a más		
7	Enfermedad respiratoria crónica (detallar)		
8	Enfermedad o tratamiento inmunodepresor		
9	Otro (Detallar)		

Todos los datos expresos en esta ficha constituyen declaración jurada de mi parte.

He sido informado que de omitir información, puedo perjudicar la salud de mis compañeros, y la mía propia, lo cual de constituir una falta grave a la salud pública, asumo sus consecuencias.

Fecha: _____

FIRMA: _____

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

A. Infraestructura y Equipamiento Estratégico

EL CONTRATISTA deberá contar con las siguientes condiciones mínimas para la implementación de la infraestructura requerida para el Call Center.

a.1 Instalaciones

El contratista tomará como referencia las siguientes condiciones mínimas para la implementación de la instalación requerida para brindar el servicio telefónico de atención al ciudadano:

El presente servicio será desarrollado en las instalaciones de la empresa contratista la cual habilitará un local (infraestructura estratégica) con lo siguiente:

Un ambiente con un área mínima de 290 metros cuadrados asignados en exclusividad para la ejecución del servicio. Debe estar ubicado en distritos aledaños a las sedes de Osinergmin de Magdalena y/o San Isidro (Magdalena, San Miguel, Jesús María, San Isidro, San Borja, Lince, Miraflores o Surquillo), para lo cual, se deberá indicar la dirección del local donde se desarrollará el servicio.

Acreditación:

Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.

En dicho ambiente se debe ubicar dos muebles para archivos de documentos y lockers para disposición de objetos personales de las personas que brindan el servicio, la cantidad de lockers debe ser igual al número de posiciones contratadas, considerando el personal back up. Una mesa ovalada de trabajo y 10 sillas fijas ergonómicas.

Asimismo, deberá contar con servicio de luz y agua, servicios higiénicos equipados con útiles de aseo, en buen estado, operativos y permanentemente limpios, material de limpieza. Un refrigerador no frost de 410 litros o capacidad superior, dos hornos microondas de 32 litros o superior, dos dispensadores de agua, tres dispensadores de alcohol gel o alcohol líquido, tres dispensadores de papel toalla, de uso exclusivo y ubicado dentro del ambiente de trabajo. Deberá contar con los medios de seguridad suficiente como extintores, señalización de seguridad y otros, acorde a los parámetros establecidos por Defensa Civil. Además de contar con servicio de vigilancia permanente; ventanas o mamparas, persianas, cortinas o rollers, así como buen nivel de iluminación, que permitan al personal desarrollar adecuadamente su trabajo, así como servicio de limpieza permanente. Deberá existir un mantenimiento periódico del servicio de aire acondicionado. De suceder un incremento de posiciones, deberán incrementar el área mínima de manera proporcional. Las distribuciones de las estaciones de trabajo deben considerar el distanciamiento social entre persona y persona establecido por el Estado.

EL CONTRATISTA deberá proporcionar un ambiente para capacitaciones con una capacidad mínima para 35 personas más el personal back up, el mismo que deberá estar equipado con sillas, mesas, pizarra, proyector multimedia, ecran, cámara de video, audio y equipo para video conferencia de forma permanente. Así como los puntos eléctricos y de red necesaria que se requieran para el normal funcionamiento de los equipos instalados. De suceder un incremento de posiciones, deberán incrementar de manera proporcional el área. Asimismo, deberán

considerar el distanciamiento social entre persona y persona establecido por el Estado. Este ambiente no forma parte de los 290 metros cuadrados señalados líneas arriba seguridad en las instalaciones, línea para video conferencias, así como del local donde se desarrollará el servicio. EL CONTRATISTA deberá considerar el dimensionamiento de los canales o anchos de banda de internet necesarios para la correcta ejecución de las labores del servicio solicitado.

a.2 Mobiliario

EL CONTRATISTA deberá contar con el mobiliario (nuevo y de primer uso) necesario para el desarrollo de las actividades, para lo cual deberá proveer a las 52 posiciones y personal back up de lo siguiente:

- ✓ Estaciones de trabajo tipo cabina con cajonera (largo 1.20m x ancho 0.60 como mínimo). Base extensible para teclado, debajo del tablero principal. Debe incluir dos puntos de red CAT6 y dos puntos eléctricos estabilizados en cada estación de trabajo, así como los puntos necesarios para los equipos de contingencia.
- ✓ Elevadores o soporte mesa de computador (60*30*8.5).
- ✓ Reposapies.
- ✓ Cojines lumbares.
- ✓ Lockers para objetos personales (30*40*45).
- ✓ Un módulo para el equipo multifuncional.
- ✓ 2 muebles para archivo de documentos (medidas 1.20 x 1.80).
- ✓ 2 pizarras de 1.20 x 1.00.
- ✓ 1 mesa ovalada y 10 sillas ergonómicas fijas.
- ✓ Sillas ergonómicas, de acuerdo a las características descritas en el Anexo A.

a.3 Equipamiento mínimo tecnológico (Estratégico)

EL CONTRATISTA deberá proporcionar lo siguiente:

- ✓ Un equipo multifuncional a colores (escáner, impresora y fotocopidora), ver características técnicas mínimas en el Anexo B.
- ✓ Cincuenta y dos (52) Equipos telefónicos IP CISCO, ver características técnicas mínimas en el Anexo C. EL CONTRATISTA deberá incluir todas las activaciones o licencias necesarias para el correcto registro de los teléfonos IP en la central telefónica de Osinergmin Cisco CUCM versión 12 (los equipos están estandarizados con la Resolución N° 127-2018-OS/PRES). El contratista será el único responsable de garantizar el correcto funcionamiento- de los equipos telefónicos IP Cisco, así como de su correspondiente soporte y RMA de ser el caso, por el tiempo de servicio. Asimismo, deberá considerar las activaciones o licencias necesarias para el correcto funcionamiento y registro de los equipos telefónicos en la Central Cisco CUCM versión 12 o superior de Osinergmin.
- ✓ Dos (2) TV LED de 70" para visualizar encolamientos y niveles de servicio en plataforma, así como noticias de actualidad del sector energía (denuncias, explosiones, accidentes, emergencias), con señal de cable de canales de noticias nacionales en señal abierta y cerrada. Las características son resolución Smart TV, Ultra HD, Conexión Bluetooth, entradas USB.
- ✓ Cincuenta y dos (52) Auriculares o Headphone, ver características técnicas mínimas en el Anexo D.
- ✓ Cincuenta y dos (52) PCs, las cuales deberán contar con las siguientes características mínimas:
Intel Core i5, 10ma generación o superior, 3.0 GHz de velocidad o superior con 16.0 GB de memoria RAM o superior, con tarjeta de red 10/100 mbps o superior, y HDD 1 TB o superior, puerto USB 2.0 o superior.
Monitor de 27 pulgadas Widescreen (16:9) y resolución 1600x900, teclado USB con ergonómico multimedia, mouse USB con scroll, ergonómico y óptico, webcam HD

Sistema Operativo Windows 10 profesional o superior, Adobe Acrobat, herramientas ofimáticas, antivirus licenciado.

Adicionalmente el CONTRATISTA debe garantizar que cuentan con licencias CAL de Windows para todos los usuarios o dispositivos con acceso a un servidor. Las licencias CAL debe estar a nombre de Osinergmin.

Las PCs deberán contar con el Software Operativo, Antivirus, Herramientas Ofimáticas (compatibles con las de Osinergmin que es Microsoft Office Profesional 2016 o superior), Adobe Acrobat que permita visualizar archivos de tipo PDF, Power Bi Pro, Bizagi, Outlook y otras herramientas para la ejecución de las actividades del servicio, los cuales serán suministrados por EL CONTRATISTA sin costo alguno para la Entidad. Deben incluir licencias de Office 365 (Producto estandarizado según Resolución N° 50-2020-OS/PRES) para cada posición, las cuales deben estar a nombre de Osinergmin. Se debe tener en cuenta que los monitores de calidad, supervisores y asistentes de canales de atención deberán tener la licencia de Power BI Pro (6 licencias). Esta licencia debe estar a nombre de Osinergmin durante el periodo que dura el servicio. De igual forma estas posiciones deberán tener instalado BizAgi Modeler con la licencia respectiva (6 licencias), la licencia debe estar a nombre de Osinergmin durante el tiempo que dure el servicio.

Los equipos del contratista deben estar configurados acorde a la política de seguridad de la información vigente de Osinergmin: Antivirus y antimalware, S.O. correctamente registrado y actualizado con política de bloqueo (15 min), así como las herramientas de ofimática. No estará permitido el uso de "crackeadores" o generadores de clave y software de dudosa procedencia.

Osinergmin realizará revisiones periódicas de aseguramiento del cumplimiento de los aspectos de seguridad durante el desarrollo del servicio (presencial/remota). El plan y cronograma de revisión se presentará al postor durante la etapa pre operativa.

- ✓ Cincuenta y dos (52) reposa muñecas para mouse, ver características en el Anexo E.

a.4 Especificaciones técnicas para el ambiente de Call center

El ambiente implementado por EL CONTRATISTA para el Call Center deberá contar con las siguientes especificaciones técnicas:

- ✓ Puntos de red necesarios para la prestación del servicio.
- ✓ (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo 60 segundos para entrar en funcionamiento.
- ✓ Dos enlaces de datos que trabajen en redundancia activos y operativos; éstos deben ser de proveedores diferentes para tener un esquema de alta disponibilidad ante contingencias. Para la doble función de alta disponibilidad de enlaces utilizar un firewall o cualquier equipo de comunicaciones (balanceador, router, switch), así como instalar un IPS por cada local. Por otra parte, los enlaces estarán conectados entre el local de EL CONTRATISTA y Osinergmin, debiendo garantizar la calidad del servicio de voz, video y datos (tipo MPLS); cada enlace deberá ser como mínimo de 15Mb overbooking 1:1 cada uno y configurarse de tal forma que, ante la caída de uno, el otro asumirá la transferencia de voz, video y datos de manera automática. EL CONTRATISTA entregará al responsable de la División de Supervisión Regional del Osinergmin el diagrama y la solución para ser implementado en conjunto con la GSTI. EL CONTRATISTA debe asumir el costo de los 2 enlaces MPLS de mínimo 15Mbps entre OSINERGMIN y el local de EL CONTRATISTA. El diagrama de la solución deberá ser entregado por el Proveedor 15 días antes de realizar la interconexión de los enlaces, una vez recibido el diagrama Osinergmin tiene 7 días calendario para revisar y si considerar necesario emitir sus observaciones y el proveedor debe subsanar dichas

observaciones. Para la interconexión de los enlaces es requisito tener el diagrama aprobado por parte de Osinergmin.

- ✓ La última milla para el enlace principal a ser instalado en el Data Center del Osinergmin deberá ser provista por medios de acceso FO – fibra óptica, los cuales garanticen el ancho de banda al 100% dedicados, simétricos 1:1.

El data center principal de Osinergmin se encuentra ubicado en nuestra sede principal, sito en Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar.

- ✓ El medio a usar para el enlace de datos deberá utilizar enlaces MPLS, no se aceptará el uso de enlaces inalámbricos, enlaces de cobre o enlaces vía internet. Osinergmin cuenta con el espacio en rack y circuito eléctrico disponible para la instalación de los enlaces MPLS solicitados. EL CONTRATISTA deberá proporcionar los suministros (cables de red, FO, cable de energía y otros) necesarios para la correcta instalación del servicio en las instalaciones del Osinergmin.

Actualmente Osinergmin tiene 02 enlaces en operación con una capacidad de 15Mbps cada uno.

- ✓ Red física y lógicamente aislada de los otros equipos de la empresa prestadora del servicio y sólo se debe conectar a la red de Osinergmin. No se acepta servicios o infraestructura compartida.
- ✓ Un backup de equipos de comunicación para reemplazo ante fallas.
- ✓ Segmentación VLANs de voz y datos para mejorar la eficiencia de la red. Los segmentos de red a ser configurados serán designados en coordinación con la GSTI. Osinergmin proporcionará en la etapa pre operativa, los segmentos de red de voz y datos que deberán ser considerados para el diseño de red de la solución en el local del Contrarista.
- ✓ Un equipo para video conferencias, ver características mínimas en el Anexo F.
- ✓ Sistema IPS: Ambos enlaces deben estar protegidos con un equipo Appliance dedicado y configurado en modo IPS, el cual debe tener la capacidad de soportar por lo menos dos segmentos de red. Este deberá ser gestionado por la empresa prestadora del servicio EL CONTRATISTA; se deberá coordinar con el responsable de la División de Supervisión Regional y la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información de Osinergmin las políticas de seguridad que se grabarán en el equipo. El postor deberá proporcionar una cuenta de usuario y password al responsable de la División de Supervisión Regional de Osinergmin de modo lectura, que le permitan ver el análisis que el equipo Appliance genera, así como poder obtener reportes. El equipamiento será provisto por EL CONTRATISTA. Los segmentos de red de voz y datos que deberán ser considerados para el diseño de red de la solución en el local de EL CONTRATISTA serán proporcionados en la etapa pre operativa.
Las políticas de seguridad que deberán ser desplegadas en los equipos de seguridad IPS solicitados a ser instalados entre ambos sites (local del conratista - Osinergmin), se realizará en coordinación con la Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información. Esta coordinación se realizará durante la etapa pre operativa del servicio.
- ✓ Uso de los sistemas de Atención al Ciudadano habilitados por Osinergmin para la atención de la llamada. Las aplicaciones serán detalladas por Osinergmin durante la etapa pre operativa del servicio.
- ✓ UPS con capacidad para soportar el correcto apagado de todas las computadoras y para soportar la carga hasta el encendido de manera sincronizada con el grupo electrógeno.
- ✓ Contar con el personal especializado exclusivo de soporte técnico para el apoyo microinformático de las PC e infraestructura TIC durante el horario de prestación del servicio (24 horas). Quien deberá mantener una coordinación fluida con el área de GSTI de Osinergmin.

- ✓ EL CONTRATISTA deberá incluir los servicios de configuración, activaciones o licencias y equipamiento adicional de ser necesario, para la correcta comunicación con la central telefónica de Osinergmin.
- ✓ En caso de recibir una llamada al 2193410 Osinergmin derivará a la central telefónica de EL CONTRATISTA, quien deberá contar con su propio sistema de IVR que debe ser del tipo enrutador y transaccional.
- ✓ En caso de recibir una llamada al 0800-41800 estas serán derivadas al número primario de la central telefónica de EL CONTRATISTA, quien deberá contar con su propio sistema de IVR. La plataforma del contratista deberá estar en la capacidad de identificar la cantidad de llamadas perdidas en su central telefónica.
- ✓ EL CONTRATISTA debe contar con una plataforma omnicanal que le permita el desarrollo de soluciones y/o canales digitales tales como:
 - a) ChatBot WEB el cual debe de anclarse en el portal de Osinergmin,
 - b) ChatBot el cual debe ser integrado además con Facebook y Messenger,
 - c) WhatsApp empresarial, etc. (a necesidad de Osinergmin),
 - d) El aplicativo de correo electrónico que empleará para el canal virtual (recepción y respuesta de correos de atencionalcliente@osinergmin.gob.pe, formulario de consultas del portal institucional, chat en línea y otros que la entidad implemente) debe tener la versión HTML.
- ✓ La plataforma omnicanal de gestión de contact center debe permitir la integración con la plataforma CRM que debe proveer EL CONTRATISTA para la gestión integral del proceso de atención al ciudadano.
- ✓ El IVR debe permitir la robotización de servicios.
- ✓ EL CONTRATISTA deberá comunicarse con la central telefónica de Osinergmin, consistente en una solución de Telefonía IP basada en Cisco CUCM que cuenta con:
 - Cisco CUCM 12 (01 Publisher y 02 Subscriber).
 - Cisco UCCX 11.6 (Principal y Backup). (Unified Contact Center Express version 11).

Se precisa que el tipo de comunicación con la central de OSINERGMIN deberá ser del tipo sip-trunk. Las configuraciones necesarias para la correcta integración entre las dos centrales serán responsabilidad del CONTRATISTA. La topología de integración a los servicios de Osinergmin se proporcionará a EL CONTRATISTA en la etapa pre operativa del servicio.

Se precisa que un enlace dedicado del tipo MPLS, no es un enlace VPN.

EL CONTRATISTA deberá incluir todo el equipamiento necesario para la correcta operatividad del enlace y comunicación con la Central Telefónica del Osinergmin.

Los tiempos de respuesta para la atención de problemas informáticos no deben superar las 24 horas.

Deberá facilitar los accesos correspondientes (usuarios, contraseñas, permisos, privilegios, roles, licencias) para monitorear en línea la plataforma que EL CONTRATISTA utiliza en el servicio de Osinergmin y permitir el acceso a reporte de caídas y desconexión en línea, así como reporte de los asesores, llamadas, audios, grabaciones, transcripciones, etc.

Los equipos (computadoras, laptops, entre los principales) de **EL CONTRATISTA** conectados a la red de **LA ENTIDAD** deben contar con software antivirus actualizado y el sistema operativo debe contar con todos los parches de seguridad publicados de la plataforma que esté utilizando (Windows, Linux, entre otros).

Asegurar la integridad de la información por medio de una supervisión de los backups de información realizados por **LA ENTIDAD**.

LA ENTIDAD a través de la GSTI realiza los backups de la información ingresada a sus sistemas y servidores de archivos ubicados en el centro de datos de **LA ENTIDAD** y envía las cintas de backup a otro lugar para la salvaguarda de los mismos.

a.5 Otras obligaciones asociadas al personal

EL CONTRATISTA deberá cumplir con lo siguiente:

- a. EL CONTRATISTA debe asignar a los supervisores y monitores capacitadores del servicio un equipo de telefonía móvil, sistema operativo Android, memoria interna igual o superior a: 128 GB, memoria RAM igual o superior a 6GB, con red privada, llamadas y servicios de datos ilimitado. Deberán estar instalados y configurados los sistemas de Osinergmin y cuenta de correo electrónico con la extensión de EL CONTRATISTA. Dicho equipo deberá estar operativo desde el primer día útil de iniciado el servicio.
- b. Todas las posiciones contratadas deberán contar con cuentas de correos electrónicos con la extensión de la empresa contratista. Para ello, tendrán un plazo máximo de hasta 2 días calendario antes del inicio del servicio para la activación de dichas cuentas. En el caso de la incorporación de nuevo personal se aplicará el mismo plazo. El incumplimiento genera penalidad según el numeral 2 del cuadro de penalidades.
- c. Los costos directos e indirectos que se incurren para la prestación del servicio, son de exclusiva responsabilidad y competencia de EL CONTRATISTA, debiendo afrontar los gastos en: sueldos, gratificaciones, beneficios sociales, CTS, Impuesto a la Renta, vacaciones, IGV, examen oportuno de AFP, ESSALUD, y cualquier otra obligación tributaria, impuesto o beneficio creado de acuerdo a Ley.
- d. Considerar asignación de movilidad para el personal asignado en el rango de 10:00pm a 6:00am y cuando lo amerite el servicio.

a.6 Tóner y suministros de oficina

EL CONTRATISTA deberá contar con el stock suficiente de tóners, kit de mantenimiento y todo repuesto necesario para el buen funcionamiento de los equipos.

De manera referencial indicamos que la cantidad de tóners a utilizar es de 18 unidades de color negro y 12 unidades de color (magenta, cian y amarillo), durante la ejecución del servicio.

EL CONTRATISTA deberá suministrar los útiles de oficina para el buen desarrollo de las actividades, según el siguiente detalle:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNID	CANTIDAD A SOLICITAR
1	Bolígrafo tinta seca punta fina azul.	UND	208
2	Bolígrafo tinta seca punta fina negro.	UND	208
3	Borrador blanco para lápiz.	UND	156
4	Cuadernos A5 anillado tapa dura (160 hojas cuadriculadas).	UND	156
5	Resaltador para textos, amarillo.	UND	156
6	Bolígrafo tinta seca punta fina rojo.	UND	104
7	Corrector líquido tipo lapicero punta de metal.	UND	104
8	Lápiz amarillo con borrador N° 2.	UND	104

9	Bandeja de dos pisos.	UND	52
10	Engrapador tipo alicate metálico.	UND	52
11	Notas adhesivas 3" x 3" (75/76 mmx 75/76 mm); color amarillo tipo N° 654	UN	52
12	Pegamento en barra x 40 gramos.	UND	52
13	Perforador metálico.	UND	52
14	Regla de 30cm transparente.	UND	52
15	Sacagrapas.	UND	52
16	Tijeras cromada N° 150 M-7.	UND	52
17	Papel bond A4 80 gramos.	MILLAR	36
18	Archivador plastificado lomo grueso oficio.	UND	12
19	Cintas adhesivas transparente 3/4 x 36 yardas.	UND	12
20	Clips chicos (caja x 100).	CJA	12
21	Limpiatipo.	UND	12
22	Plumones para pizarra acrílica color azul.	UND	12
23	Plumones para pizarra acrílica color negro.	UND	12
24	Plumones para pizarra acrílica color rojo.	UND	12
25	Chinches push pins.	CJA	6
26	Fastener de metal (caja x 50).	CJA	6
27	Grapas 26/6 x 5000.	CJA	6
28	Marcador indeleble punta delgada.	UND	6
29	Plumones indelebles punta gruesa.	UND	6
30	Tampón para huella digital negro.	UND	6
31	Mota para pizarra acrílica.	UND	3
32	Porta cinta adhesiva 3/4"x36 yds.	UND	2
33	Sobres manila A4	CTO	2
34	Fólder manila A4.	CTO	1

a.7 Supervisión del servicio

Para una correcta supervisión del servicio EL CONTRATISTA debe contar con lo siguiente:

Sistema Asesor – utilizado por el Asesor Telefónico: El asesor debe visualizar dentro de su sistema de conexión de logueo para contestar una llamada telefónica la siguiente información mínima:

- ✓ ID del nombre del asesor.
- ✓ Anexo.

- ✓ N° telefónico del ciudadano.
- ✓ DNI del ciudadano.
- ✓ Línea de ingreso (2193410 o 0800-41800).
- ✓ Opción que marcó el ciudadano en el IVR (Idioma, protección de datos, sector: Hidrocarburos, Electricidad, Gas Natural o Minería, resultados de cada pregunta de la encuesta, así como nuevos datos que se implementen en el IVR).
- ✓ Tipificación y selección de carta de servicio correspondiente de aplicar.
- ✓ Estado actual (Libre, Pausado, Atendiendo).
- ✓ Tipo de pausa (SS.HH., refrigerio, feedback, coaching, incidencias, otros).
- ✓ Tiempo de conversación.
- ✓ Tiempo promedio de atención.
- ✓ Tiempo de pausa.
- ✓ Tipo de llamadas: Llamada IN, llamada OUT.
- ✓ Devolución de llamadas, transferencias, conferencias con más de 3 personas, deben consignar la respectiva grabación en un solo archivo.
- ✓ Tiempo de espera del ciudadano (inicia desde que marcó la opción del IVR y finaliza cuando el asesor contesta la llamada).
- ✓ Tiempo en hold.
- ✓ N° Llamada en espera.
- ✓ Tareas asignadas ante recuperación de abandono.

La herramienta debe grabar el audio y la pantalla de la atención brindada por el asesor, con la finalidad de poder realizar un monitoreo adecuado por parte del área

- ✓ de calidad y formación. Las grabaciones de audio y de pantalla son del total de atenciones, durante el tiempo total que dure la atención.
- ✓ El sistema debe devolver al ciudadano el número de posición en la cola de llamadas, el número de posición en la que se encuentra su llamada (ejemplo: usted es la posición 14, significa que existen 13 llamadas en espera para ser atendidas).

Asimismo, debe tener la opción configurada para realizar llamadas salientes, cerrar desconexión y despausar.

El sistema debe permitir la devolución de llamadas automáticas dentro del horario establecido (8:00am a 7:00pm) y derivar al asesor disponible para la atención correspondiente. El sistema debe detectar si una llamada fue abandonada y lo asigna a cualquier asesor disponible para la atención.

El asesor telefónico contestará la llamada y será detectada en el aplicativo como “Llamada abandonada”, además de visualizarse el sector (Hidrocarburos, Electricidad, Gas Natural, Minería o agente), fecha y hora de abandono, teléfono y opciones marcadas del IVR. Si el ciudadano llamó por segunda vez y este fue atendido anteriormente, se codificará en el aplicativo como “devolución de llamada abandonada 2”. La devolución de llamada se realizará usando el protocolo establecido.

Se precisa que el sistema asesor debe integrarse con la plataforma CRM que el proveedor implemente, la cual generará un ticket de atención o se agregará a un ticket existente en caso de referenciar o relacionar con la llamada entrante. O integrarse al nuevo sistema de gestión documentaria disponible.

Sistema de Grabaciones de llamadas: La grabación debe incluir toda la conversación con el ciudadano, transferencias al especialista ante consultas, Hold. La grabación debe ser en un solo audio donde se evidencie la interacción de todos los que intervienen en la atención, inclusive si las llamadas son transferidas al supervisor, monitor u otro asesor con mayor experiencia. Las transferencias se realizarán tanto a especialistas con anexo interno como a números externos (fijo local o celular). No deben existir grabaciones con el inicio cortado. Toda la interacción: asesor, ciudadano, especialista, supervisor y otro, debe estar en una sola grabación, su incumplimiento genera PENALIDAD de acuerdo al numeral 5 del cuadro de penalidades.

El supervisor debe de visualizar como mínimo filtros por operador, fecha, intervalo de horas, número telefónico, tiempo de duración, tipo de llamada IN, OUT.

La información deberá ser paginada con la opción de listar el filtro, a su vez debe tener la opción de descargar el audio de la conversación, así como la opción de abrir y guardar.

Dichas grabaciones deberán ser enviadas mensualmente a OSINERGMIN en medio digital (CD, DVD, Discos externos), en formato mp3 y en la carpeta compartida destinada para tal fin. De requerir Osinergmin alguna grabación antes de culminar dicho periodo, se la solicitará a EL CONTRATISTA y este deberá remitirla en un plazo no mayor a 2 horas.

Asimismo, deberá adjuntarse la grabación a la orientación en la plataforma CRM (el mismo día de realizada, sin embargo, podrá coordinarse un plazo mayor previo sustento técnico).

Para la estructura ID se deberá especificar un formato en coordinación con la División de Supervisión Regional del Osinergmin.

Sistema de Monitoreo en Línea: El sistema deberá permitir al supervisor el monitoreo de escucha en línea y ver la pantalla de computadora del asesor que está monitoreando, para verificar el cumplimiento del proceso de atención establecido, asegurando los estándares de calidad.

Resguardo de la información: El tiempo de almacenamiento de las grabaciones deberá ser de mínimo veinticuatro (24) meses, posteriores a la culminación del servicio, durante el cual deberá estar disponible en el sistema. EL CONTRATISTA debe entregar un backup de las grabaciones al final del servicio conjuntamente con el último entregable

Sistema Supervisor de Asesores: Dicho sistema debe ser a nivel de control del Supervisor y debe permitir el control del detalle de los asesores desde la conexión de ingreso y salida, detalle por cada llamada activa, resumen de llamadas atendidas, abandonadas, en espera, retiradas, detalle del estado de los asesores según tipo de pausa, detalle de la opción que marcó el ciudadano, control de las prioridades de los asesores en atender a un ciudadano según la opción del IVR elegido, entre otros detalles, que mejore el control de los asesores. El sistema tendrá la opción de enviar mensajes de alerta a los asesores ante cualquier circunstancia.

Sistema de evaluación de la calidad de la atención telefónica:

Sistema que permita medir como mínimo el cumplimiento de los siguientes criterios:

- ✓ Protocolo de atención.
- ✓ Amabilidad, cordialidad y respeto.
- ✓ Comunicación verbal.
- ✓ Claridad de la orientación.
- ✓ Personalización de la atención.
- ✓ Rapidez en brindar la respuesta.
- ✓ Procedimientos de atención.
- ✓ Tipificación y registro de la consulta.
- ✓ Tiempos en silencio.
- ✓ Otros que se definan en el ejercicio del servicio.

El sistema deberá emitir el resultado final de la evaluación por llamada según los porcentajes asignados para cada criterio, detallando el registro de las observaciones identificadas por el supervisor. Asimismo, se emitirán reportes de los resultados obtenidos por cada asesor.

Módulo de reportes: El sistema debe permitir seleccionar como mínimo el día/mes/año y horas de inicio y fin del reporte con una vista previa, reiniciar, guardar reporte de la vista previa. Asimismo, debe tener la opción de elegir el tipo de módulo de reporte mínimo:

Reporte de Control de Asistencia:

Se tomarán en cuenta las asistencias de acuerdo a las horas de conexión del asesor telefónico.

EL CONTRATISTA a través del supervisor controlará cuando el asesor se loguee al sistema (primer logueo y setearse en el modo preparado/ready según corresponda) y al momento

de desconectarse (último logueo), dicha información permitirá gestionar un manejo de control de asistencia (nombre del asesor, anexo, fecha, tiempo de conexión, tiempo de desconexión, tiempo de pausa, tipo de pausa, número de llamadas atendidas). La información se debe mostrar en un reporte que debe ser proporcionado por el aplicativo que EL CONTRATISTA considere para dicho control.

Reporte de la Recuperación de Abandono:

El supervisor debe de visualizar un reporte donde se detalle la hora de asignación de la tarea, hora de recuperación del abandono, y que llamadas no fueron recuperadas con todos los detalles antes mencionados.

Reporte Control de Tiempos – Resumen:

El sistema debe permitir seleccionar el día/mes/año y hora de inicio y fin del reporte resumen

Reporte de actividad del asesor.

Reporte de análisis del asesor, logueo, hablado, disponible, pausado.

Reporte del resumen de las llamadas presentadas, atendidas, abandonadas, salientes, entrantes directas, entrantes transferidas, locales realizadas, locales recibidas, nacionales recibidas.

Reportes del nivel de atención.

Reporte de colas.

Reporte de recuperación de abandono.

Reporte Detallado de las Llamadas:

El sistema debe permitir seleccionar el día/mes/año y hora de inicio y fin del reporte.

El sistema deberá mostrar la siguiente información mínima: fecha de atención, hora de inicio de atención, hora de fin de atención, nombre del asesor, número telefónico del ciudadano, DNI del ciudadano, tiempo de atención, tiempo de espera, tiempo en silencio, tiempo de timbre (desde que ingresa al asesor hasta ser levantada la llamada), estado (atendido, no atendido), canal de ingreso (0800-IVR-Transferida de la central, recuperación de abandono), nombre de opción marcada (idioma, protección de datos, sector: Hidrocarburos, Electricidad, Gas Natural o Minería, resultados de cada pregunta de la encuesta, así como nuevos datos que se implementen en el IVR).

Resultados:

- ✓ N° Llamadas atendidas.
- ✓ N° Llamadas abandonadas.
- ✓ N° Llamadas con recuperación de abandono.
- ✓ Promedio de tiempo de atención.
- ✓ Promedio de hold.
- ✓ Promedio de tiempos en silencio, aplica a la muestra del 30% de atenciones del informe de Speech Analytics.
- ✓ Promedio de tiempo de espera de llamadas atendidas.
- ✓ Promedio de tiempo de espera de llamadas abandonadas.
- ✓ N° de llamadas atendidas <= NN segundos de espera.
- ✓ N° de llamadas atendidas > NN segundos de espera.
- ✓ % de llamadas atendidas <= NN segundos de espera.
- ✓ % de llamadas atendidas > NN segundos de espera.
- ✓ % de llamadas abandonadas.
- ✓ % de llamadas con recuperación de abandono.
- ✓ N° de llamadas ingresadas según opción del IVR.

Nota: NN (valor referencial de 15 segundos) segundos en espera es un valor. Sin embargo, el sistema debe permitir obtener reportes para cualquier valor que determine Osinergmin.

Detallado de las llamadas por Asesor:

Deberá de contener la siguiente información mínima: nombre del asesor, hora total de conexión, hora total de preparado/ready, hora total de no preparado/no ready, promedios, llamadas atendidas, llamadas salientes, transferencias contestadas, hora total de pausa, promedio de pausa, promedio de conversación, total de conversación, tiempo de hold, tiempo de timbre antes de levantar la llamada del ciudadano, tiempo de espera, satisfacción por asesor, codificación de cartas de servicio, etc

Reportes Gráficos de análisis del mes por días, horas:

Regla general: todos los reportes serán generados bajo 2 formatos mínimos predefinidos: Excel y Gráficos.

Reportes de resultados:

El sistema debe permitir obtener los siguientes reportes:

- ✓ Fecha y hora en que se realizaron las encuestas.
- ✓ Reporte con el nombre del asesor que brindó la atención.
- ✓ Reporte por número de encuestas realizadas y no realizadas.
- ✓ Reporte por preguntas.
- ✓ Reporte por opción de respuesta marcada.

Nota: se requerirá información mensual, semanal y horaria acerca de contactos recibidos por el canal telefónico, correo electrónico y redes sociales (por tipo de red), así como llamadas de salida. La información será a necesidad de Osinergmin.

ENCUESTAS

Encuestas y/o cuestionarios:

Considerar que culminada la orientación se realizará encuestas que consistirán en 3 o 4 preguntas, con un máximo de 5 opciones de respuestas. La ejecución de las mismas dependerá de la necesidad del ciudadano. Adicionalmente, considerar las modificaciones del script del IVR y la grabación de audios, necesarios de acuerdo a la necesidad de Osinergmin.

Las consultas que ingresan al buzón de voz deben grabarse y guardarse en una base de datos.

La configuración del script será a necesidad de Osinergmin, por ejemplo: se requiere que a partir de las 18:01 hasta las 08:29 se encuentre activado el buzón de voz para llamadas en quechua y aimara.

Dicho servicio debe estar configurado para las dos líneas: 219-3410 y 0800-41800, y otras líneas que Osinergmin hubiera implementado.

Ejemplo de posible encuesta:

A continuación, sólo 04 preguntas para que usted evalúe nuestro servicio, recuerde que la evaluación es sobre el asesor que lo atendió:

¿Cómo calificaría usted el tiempo que esperó para ser atendido por nuestro asesor? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, marque en su teclado la opción elegida.

¿Considera usted que la información que se le brindó responde a su consulta? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, marque en su teclado la opción elegida.

¿Cómo calificaría el trato recibido por nuestro asesor? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, marque en su teclado la opción elegida.

Finalmente, díganos ¿En qué considera usted que podemos mejorar nuestro servicio?

Se deberá considerar una pregunta abierta, realizar las transcripciones respectivas e incluir las oportunidades de mejora como parte del informe/entregable mensual. Las transcripciones automatizadas deben ser de la totalidad de las encuestas.

Para la aplicación de la encuesta y el buzón de voz, se debe considerar las grabaciones de voces interactivas para cada uno de los casos, el texto de cada grabación será proporcionado por OSINERGMIN. EL CONTRATISTA deberá enviar una terna de 3 voces profesionales para que Osinergmin realice la selección y EL CONTRATISTA proceda con la grabación del audio respectivo. Las modificaciones de Encuesta serán a necesidad de Osinergmin.

IVR

La modificación de IVR y grabación de audios necesarios serán a solicitud de Osinergmin, para ello EL CONTRATISTA deberá presentar la propuesta de IVR con los cambios que Osinergmin requiere, así como una terna de 3 voces profesionales, para que Osinergmin realice la selección y se proceda a la grabación respectiva. El tiempo de atención de esta solicitud una vez aprobadas las voces no deberá ser mayor a 3 días calendario.

El árbol de IVR debe incluirse en castellano, quechua y aimara, así como las grabaciones respectivas.

Las encuestas se aplicarán al universo total de llamadas de los ciudadanos, información que deberá ser incluida en el entregable mensual.

a.8 Plan de contingencias

EL CONTRATISTA deberá elaborar y ejecutar un Plan de Contingencias que permita restablecer el servicio en un plazo máximo de 30 minutos cada vez que ocurran incidencias que interrumpan el buen funcionamiento de los sistemas. El plazo máximo de 30 minutos solo aplica para los servidores que son de propiedad de EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA al inicio del servicio deberá presentar su plan de contingencia de acuerdo a lo establecido en las bases, el plazo de presentación no deberá exceder de los 5 días calendario contados al día siguiente de iniciado el servicio. Este plan será aprobado por la División de Supervisión Regional en coordinación con la GSTI de Osinergmin máximo a los 7 días calendario luego de recibido el plan de contingencias, de existir observaciones se otorgará un plazo de dos (2) días calendario para subsanarlas.

Las fechas para las pruebas de contingencias mensuales serán previamente coordinadas entre EL CONTRATISTA, la División de Supervisión Regional y la GSTI de Osinergmin.

Asimismo, mensualmente se deberá probar la funcionalidad y aplicabilidad del plan de contingencias y levantar un acta conjunta, que formará parte del entregable.

b. PERSONAL

b.1 Personal Clave

SUPERVISOR (2 posiciones)

Formación Académica:

Titulado en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, psicología o ingenierías.

Acreditación:

El título profesional requerido 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.

En caso título profesional requerido 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

En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo, y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.

Habilidades:

El supervisor deberá cumplir con las siguientes características:

- ✓ Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- ✓ Facilidad para interrelacionarse.
- ✓ Facilidad para tratar cualquier tipo de carga emocional de los ciudadanos.
- ✓ Trato amable.
- ✓ Proactivo.
- ✓ Manejo del trabajo bajo presión.
- ✓ Alta capacidad de análisis y atención a detalles.
- ✓ Persona abierta, con capacidad empática; es decir, capacidad de ponerse en la piel del ciudadano, de captar sus necesidades, comprenderlas y buscar soluciones.
- ✓ Dinámico, con buena capacidad de análisis, debe tener dominio sobre los pilares básicos del Call Center.
- ✓ Facilidad para identificar aspectos de mejora.
- ✓ Facilidad para identificar recursos y herramientas para mejorar el servicio.
- ✓ Experiencia en manejo de equipos profesionales con alto rendimiento.

Experiencia*:

Experiencia mínima de 2 años en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de energía y/o derechos de protección al consumidor; como supervisor, coordinador o monitor de Call Center.

*se acredita desde que es egresado de la carrera.

Capacitación:

- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias o certificados, según corresponda.

Actividades

- ✓ Se reportan al supervisor del servicio de Osinergmin.

- ✓ Llevar el control de la asistencia del personal el cual deberá ser reportado diariamente al inicio de la jornada.
- ✓ Reportar directamente todo lo relacionado al servicio y/o cualquier eventualidad.
- ✓ Verificar diariamente los reportes de la plataforma Omnicanal y CRM efectuando el análisis de los resultados y comunicando las desviaciones.
- ✓ Elaborar el informe semanal, mensual, trimestral y anual, de acuerdo a la estructura requerida.
- ✓ Efectuar la verificación y seguimiento a las orientaciones registradas en la plataforma omnicanal y CRM, correspondientes al canal telefónico y virtual, así como los trámites gestionados en este canal.
- ✓ Verificación de las acciones referentes al levantamiento de las observaciones y SACP.

Participar de las capacitaciones y efectuar la retroalimentación al personal del servicio

- ✓ Verificar el cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Cumplir con lo establecido en los siguientes documentos: procedimiento gestión de actividades a los grupos de interés, procedimiento gestión de atención de requerimientos en energía y minería, procedimiento atención de reclamaciones de los servicios brindados por Osinergmin, cartas de servicios, manual de mejora de atención al ciudadano, procedimientos relacionados y otros documentos que en el desarrollo del servicio implemente Osinergmin.
- ✓ Los supervisores serán asignados en turnos rotativos, de acuerdo a la necesidad que determine Osinergmin.

b.2 Personal no clave

MONITOR CAPACITADOR DE CALIDAD (2 posiciones)

Formación Académica:

Titulado en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, psicología o ingenierías.

Acreditación:

Copia simple del título profesional a fin de acreditar la formación académica requerida.

En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo, y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.

Habilidades:

El monitor capacitador deberá cumplir con las siguientes características:

- ✓ Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- ✓ Facilidad para interrelacionarse.
- ✓ Trato amable.
- ✓ Proactivo.
- ✓ Manejo del trabajo bajo presión.
- ✓ Alta capacidad de análisis y atención a detalles.
- ✓ Dinámico y debe tener un dominio sobre los pilares básicos del Call Center.
- ✓ Facilidad para identificar aspectos de mejora.
- ✓ Facilidad para identificar recursos y herramientas para mejorar el servicio.

Experiencia*:

Experiencia mínima de 1 año en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de energía y/o derechos de protección al consumidor; en los canales de atención telefónica, de manera presencial o virtual, como capacitador y/o monitor de calidad.

*** se acredita desde que es egresado de la carrera.**

Acreditación:

La experiencia 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.

Capacitación:

- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía.

Actividades

- ✓ Monitorear llamadas para garantizar la calidad en la prestación del servicio telefónico y las atenciones virtuales.
- ✓ Identificar las desviaciones con respecto a los criterios de calidad y de acuerdo al procedimiento de atención al ciudadano.
- ✓ Retroalimentar a los asesores de acuerdo a los resultados obtenidos de las desviaciones identificadas y de los informes de gestión del proceso de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Capacitar al personal sobre los criterios de calidad de la atención al ciudadano para el cumplimiento de los indicadores de calidad.
- ✓ Evaluar las encuestas en línea.
- ✓ Informar los resultados de la calidad del servicio y propuestas de mejora en base a desviaciones detectadas.

ASISTENTE DE CANALES DE ATENCIÓN (2 posiciones)

Formación Académica:

Titulado en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, psicología o ingenierías.

Acreditación:

Copia simple del título profesional a fin de acreditar la formación académica requerida.

En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo, y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.

Habilidades:

Deberá cumplir con las siguientes características:

- ✓ Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- ✓ Facilidad para interrelacionarse.
- ✓ Trato amable.
- ✓ Proactivo.
- ✓ Manejo del trabajo bajo presión.
- ✓ Dominar técnicas de comunicación interpersonal.

Experiencia*:

Experiencia mínima de 2 años en actividades administrativas de seguimiento y control, tales como:

- ✓ Participar en la implementación de proyectos y/o procedimientos.
- ✓ Participar en el análisis de resultados.
- ✓ Recopilar, clasificar y analizar información.
- ✓ Llevar registro y control de la información.
- ✓ Controlar los avances de resultados.
- ✓ Coordinar y hacer seguimiento de acciones.
- ✓ Seguimiento al desarrollo de actividades.
- Elaborar informes de actividades realizadas

El cumplimiento sobre la experiencia mínima de 2 años en cualquiera de las actividades señaladas será considerado como válido.

***se acredita desde que es egresado de la carrera.**

Acreditación:

La experiencia 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.

Actividades:

- ✓ Elaboración de flujogramas y documentación en general relacionada a la descripción de las actividades de atención al cliente/ciudadano realizado en los diferentes canales de atención.
- ✓ Recopilación y tipificación de los incumplimientos del proceso de atención al ciudadano.
- ✓ Consolidar el resultado de la verificación y reportar el cumplimiento de las revisiones de las orientaciones brindadas en las canales de atención registradas en la plataforma CRM.
- ✓ Consolidar el resultado de la verificación y reportar el cumplimiento de requisitos para el registro, tipificación y derivación de documentos en el sistema de gestión documentaria.
- ✓ Verificar y reportar el cumplimiento del protocolo de atención al ciudadano en los diferentes canales de atención.
- ✓ Gestión de los registros relacionados a la atención al ciudadano y los declarados en el SIG de la DSR.
- ✓ Otras funciones relacionadas a la prestación del servicio y cumplir el objetivo del mismo.

ASESOR TELEFÓNICO VIRTUAL

(34) Asesores telefónico virtual.

(04) Asesores telefónico virtual bilingüe castellano quechua. El idioma quechua debe ser lengua materna acreditable con declaración jurada o nivel intermedio acreditado con el certificado correspondiente.

(04) Asesores telefónico virtual bilingüe castellano aimara. El idioma aimara debe ser lengua materna acreditable con declaración jurada o nivel intermedio acreditado con el certificado correspondiente.

(04) Asesores telefónico virtual intérprete de lengua de señas peruana. Nivel intermedio, acreditado por la Asociación de Sordos, Conadis o similar.

Formación Académica:

Bachiller en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, psicología, sociología, literatura, marketing o ingenierías y afines.

Acreditación:

Copia simple del grado académico a fin de acreditar la formación académica requerida.

En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo, y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.

Habilidades:

Deberá cumplir con las siguientes características:

- ✓ Excelente dicción (tono, ritmo, voz)
- ✓ Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- ✓ Utilización de un lenguaje claro y sencillo, con amplio vocabulario.
- ✓ Capacidad para lograr que los ciudadanos proporcionen la información necesaria para brindar una adecuada atención.
- ✓ Facilidad para interrelacionarse.
- ✓ Facilidad para tratar cualquier tipo de carga emocional de los ciudadanos.

Experiencia*:

Experiencia mínima de 1 año en atención a usuarios/ciudadanos/clientes a través de atención telefónica, presencial y/o virtual, en temas de energía, electricidad, gas natural, hidrocarburos, minería, agua o telecomunicaciones.

***se acredita desde que es egresado de la carrera.**

Acreditación:

La experiencia 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.

Actividades:

- ✓ Atender los requerimientos de consultas y trámites de los ciudadanos brindando orientación en el tema solicitado y responder de acuerdo a la información entregada por Osinergmin. Brindar servicio de orientación a los ciudadanos en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Registrar los datos del ciudadano y la información brindada en el sistema respectivo o de acuerdo a lo estipulado en los documentos de Osinergmin.
- ✓ Deriva consultas y requerimientos de mayor complejidad hacia niveles superiores o a los especialistas de cada área.
- ✓ Trasladar los problemas de los ciudadanos a las instancias correspondientes.
- ✓ Realizar seguimiento a los problemas y requerimientos que no se puedan atender en el momento.
- ✓ Atención de consultas por el ChatWeb, ChatBot, WhatsApp, Redes Sociales, seguimiento back office, seguimiento a las apps, aplicación de encuestas, ingreso de documentos recibidos por el canal virtual.

- ✓ Otras labores relacionadas a la atención telefónica y virtual.
- ✓ Reporta al Supervisor del servicio de Call Center.

Notas

- Una vez firmado el contrato, EL CONTRATISTA tendrá un máximo de dos (2) días calendario para presentar una lista de candidatos a brindar el servicio (mínimo 3 candidatos por cada posición a cubrir), los cuales deben cumplir con los requisitos de formación académica, experiencia y capacitación solicitados. Asimismo, la División de Supervisión Regional tendrá cinco (5) días calendario para verificar que el personal no clave cumpla con los requisitos mínimos. Los plazos mencionados se contabilizan desde el día siguiente de la firma del contrato.
- Osinergmin tiene un periodo de 90 días calendario para evaluar que el personal esté cumpliendo con los requisitos mínimos en lo referido a la atención de las consultas y de estimarlo pertinente se podrá solicitar a EL CONTRATISTA el cambio de personal.
- Precisar que en el periodo de prueba se observará el desenvolvimiento y la aplicación de habilidades de los asesores, las cuales están detalladas en el presente documento. Asimismo, se verificará la aplicación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones frente a determinadas situaciones (problemas) que presente el ciudadano, en algunos casos de atención

c. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 47,146,698.00 (Cuarenta y siete millones ciento cuarenta y seis mil seiscientos noventa y ocho con 00/100), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Administración de personal en el rubro de outsourcing en canales de atención (telefónico, virtual, presencial o móvil) y/o servicio de atención al cliente como canales de atención.

ANEXO A: SILLA ERGONÓMICA

Características Generales:

La silla debe permitir libertad de movimiento. Debe tener ajustes que serán accionados desde la posición normal de sentado

El **respaldo de la silla debe ser regulable en altura** y ángulo de inclinación. Su forma debe ser anatómica, adaptada al cuerpo para proteger la región lumbar.

La altura del asiento de la silla debe ser regulable.

Los reposa brazos son para dar apoyo y descanso a los hombros y a los brazos, aunque su función principal es facilitar los cambios de posturas y las acciones de sentarse y levantarse de la silla. Ser regulables en altura.

Las sillas de trabajo deberán tener un tapiz redondeado para evitar la compresión mecánica del muslo.

El material de revestimiento de la silla que sea de tejido transpirable y flexible y que tenga un acolchamiento de 20 mm de espesor como mínimo. Evitar los materiales deslizantes.

La silla de trabajo debe tener al menos 5 ruedas para proporcionar una estabilidad adecuada.

Diseño/mecanismo:

Sistema para adelantar y retroceder el asiento. Asiento y respaldo reclinable

Respaldar anatómico.

Sistema reclinable con regulador lumbar auto ajustable.

Respaldo ajustable de acuerdo a la necesidad del usuario de forma manual.

Respaldar con diseño anatómico y ergonómico.

Material de alta resistencia.

Brazos con sistema de regulación de altura, unido al asiento.

Silla regulable de altura.

Capacidad de 150 kg de resistencia.

Asiento anatómico.

Base de tipo estrella de doble rueda para mayor estabilidad.

Asiento:

Debe ser de alta resistencia.

Los reposa brazos tipo T con regulación, tienen que salir del asiento, no del espaldar.

Respaldar semi-rígido como soporte lumbar.

Diseño de respaldar con regulación de inclinación hacia atrás máxima de 15°, en caso que no tenga perilla de autorregulación.

Mantener la espalda recta, sentándose lo más atrás posible de la silla y apoyando la columna en el respaldo.

Tapiz/espuma.

Resistente al rompimiento, al deslizamiento de costura y solidez de color, repelente al agua y de alta resistencia al rasgado.

Espuma de alta densidad y resistencia que no se deforme con el tiempo, y con un espesor que garantice el permanente y adecuado soporte del cuerpo.

Ejemplo:



ANEXO B: EQUIPO MULTIFUNCIONAL

1 equipo multifuncional, nuevo, de primer uso y exclusivo.

Característica	Descripción
Función	Escaneo a color. Copiado. Envío de fax. Impresión a color.
Tecnología de impresión	Láser Monocromo y color.
Resolución de impresión	1200 Image Quality. 1200 x 1200 dpi. 2400 Image Quality. 600 x 600 dpi.
Pantalla	Pantalla táctil a color.
Red Ethernet	Si.
USB Directo	Si.
Procesador	400 - 600 MHz.
Memoria mínima	128 MB.
Impresión dúplex (2 caras)	Dúplex integrado.
Tamaños de Papel Soportados	Sobre 10 Sobre 7 ¾ Sobre 9 A4 A5 A3 Sobre B5 Sobre C5 Sobre DL Tarjeta A6 Ejecutivo Folio JIS-B5 Legal Carta Statement Universal Oficio
Tipos de Papel Soportados	Cartulina Sobres Etiquetas de papel Papel normal Transparencias Consulte la Guía de Tarjetas y Etiquetas
Capacidad de Entrada de Papel, Estándar: Hasta	300 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Capacidad de Entrada de Papel, Máxima: Hasta	850 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Capacidad de Salida de Papel, Estándar: Hasta	150 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Capacidad de Salida de Papel, Máxima: Hasta	150 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Sistemas Operativos Soportados	Microsoft Windows XP Microsoft Windows XP x64 Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 7 x64

	Microsoft Windows 10
Protocolo de Soporte de Red	TCP/IP IPX/SPX AppleTalk Lex Link (DLC) TCP/IP IPv6 TCP UDP

ANEXO C: TELÉFONOS IP CISCO

52 equipos teléfonos IP Cisco.

El contratista deberá considerar las activaciones o licencias necesarias para el correcto funcionamiento y registro de los equipos telefónicos en la Central Cisco CUCM versión 12 o superior.

Característica	Descripción
Modelo	CISCO 7811 o superior.
Pantalla gráfica	A 384 x 106 pixeles.
Altavoz	Altavoz de dúplex completo permite una flexibilidad en la realización y recepción de llamadas.
Compatibilidad con auriculares	RJ9 interfaz para auriculares opcionales que permita a los usuarios disfrutar de opciones adicionales para el lugar y recibir llamadas.
Interfaz	Cambiar fácil desplazamiento a través de la información que se muestra.
Conmutador Ethernet	Conexión Ethernet 10/100 Base-T a través de dos puertos RJ-45, uno para la conexión LAN y el otro para conectar un dispositivo Ethernet aguas abajo, como un PC.
Número de líneas	01 línea.

ANEXO D: EQUIPOS AURICULARES O HEADPHONE

52 Equipos Auriculares o Headphone nuevos y de primer uso.

Característica	Descripción
Interfaz	USB de alta velocidad compatible con USB 2.0
Auricular	USB digital. Control de volumen. Micrófono unidireccional con cancelación de ruido acústico. Micrófono con movimiento de 180 grados.
Características	Anulación activa del ruido. Protección para los oídos. Tecnología Smart Sensor. Calidad de audio profesional. Controles on line. Ecualizador dinámico: respuesta de frecuencia del micrófono de 100 Hz-8 kHz óptima para telefonía de voz de banda ancha (hasta 6800 Hz). Salida estéreo de alta fidelidad desde 20 Hz - 20 kHz. Procesamiento de señal digital (DSP) mejorado. La protección contra sobresaltos acústicos detecta y elimina cualquier subida repentina del sonido y limita el nivel a 105 dBA; la medición de la media ponderada de tiempo (TWA) evita que los niveles medios de exposición al ruido superen los 85 dBA (sólo PC) Las luces de la almohadilla indican a sus compañeros que está ocupado con una llamada.
Sistemas Operativos	Microsoft Windows XP. Microsoft Windows XP x64. Microsoft Windows 7. Microsoft Windows 7 x64. Microsoft Windows 10.

NOTA: El contratista será el responsable de la reposición de equipos (auriculares, equipo de teléfono, PCs, equipo multifuncional) en caso de deterioro o desgaste por el uso.

ANEXO E: REPOSA MUÑECAS PARA MOUSE

52 Reposam muñecas para mouse:

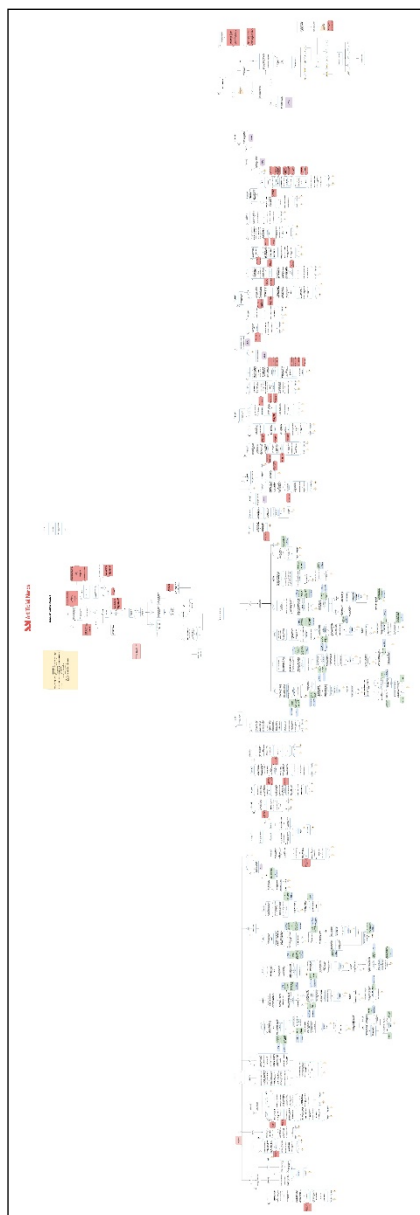
Característica	Descripción
Dimensiones	649 mm x 269 mm x 25.4 mm.
Características	<p>3M™ Reposamuñecas para teclado y ratón relleno de gel con recubrimiento de piel sintética, colores negros/gris metálico de 649 x 269 x 25,4 mm,</p> <p>Plataforma para teclado ajustable en altura, con 3M™ Relleno de Gel para Reposamuñecas patentado y piel sintética, que ayuda a colocar las muñecas en una postura correcta.</p> <p>Soluciones para espacios de trabajo que mejoran la comodidad, la organización y la productividad.</p> <p>Plataforma reclinable que mantiene las muñecas alineadas correctamente y fomenta una postura ergonómica.</p> <p>Incluye la superficie para ratones 3M™ Precise™, que amplía la duración de las pilas de los ratones inalámbricos y mejora el desempeño del ratón. La superficie para deslizar el ratón puede cambiarse de posición para asesores zurdos.</p> <p>Los reposamuñecas de suaves imitación piel son fáciles de limpiar y presentan una protección contra microbios que impide el crecimiento de microorganismos tales como bacterias y moho, que pueden causar manchas, olores y la degradación del producto</p> <p>Con un mínimo de un 15% de contenido reciclado pre consumo, certificado T.U.V.</p>

ANEXO F: EQUIPO DE VIDEO CONFERENCIA CISCO

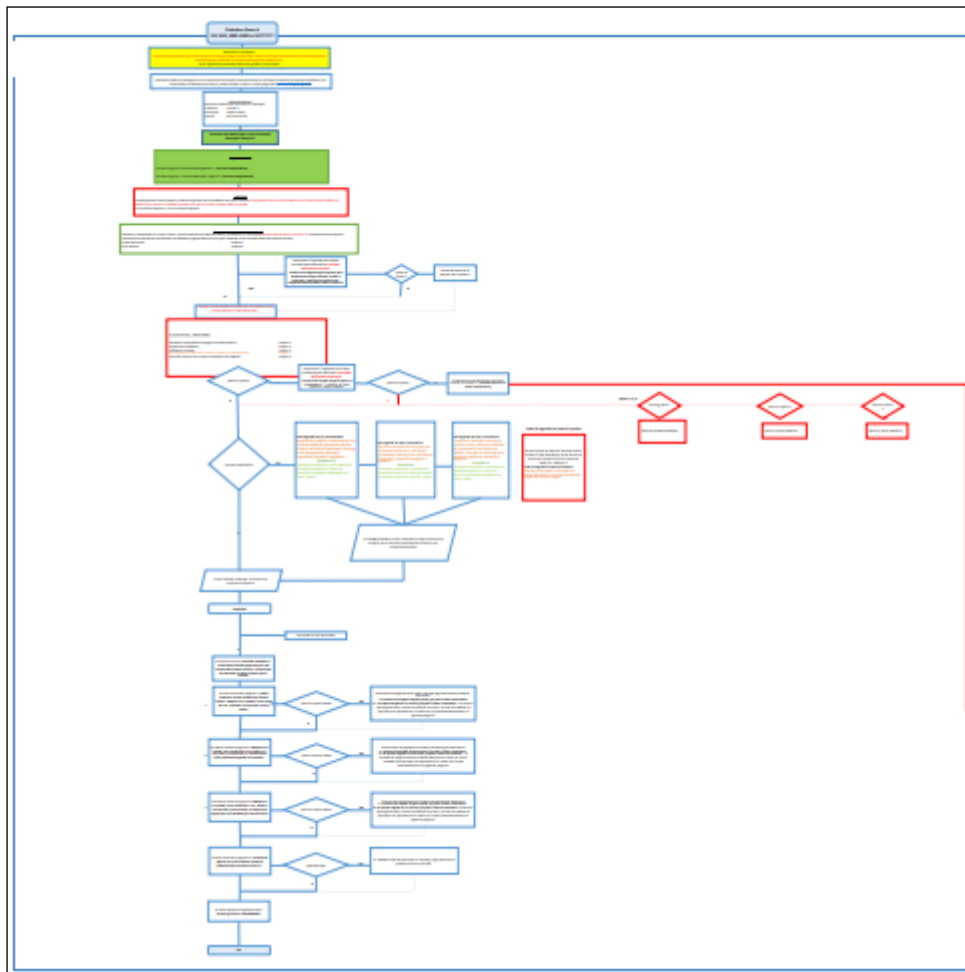
El equipo de video conferencia CISCO SX10 deberá incluir las siguientes características:

Característica	Descripción
Modelo	CISCO SX10 o superior.
Sistema de lentes	Zoom óptico 2.65x Zoom digital 2.65x
Puertos e Interfaces	Cantidad de puertos USB 2.0: 01 Ethernet LAN (RJ-45) cantidad de puertos 01 Cantidad de puertos VGA (D-Sub) 01 Número de puertos HDMI 01
Video	Formatos gráficos soportados: 1280x720 (HD 720), 1920x1080 (HD 1080). Formato de video soportado: 720p, 1080p.
Otros	Deberá incluir un micrófono externo y un control remoto.

ANEXO G: DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO H: IVR 2022



Advertencia

Lo dispuesto en el numeral 30.4 del artículo 30 del Reglamento, no aplica cuando el requerimiento ha sido homologado parcialmente.

Advertencia

No se puede incluir como otras penalidades la sola presentación de la solicitud de autorización de sustitución del personal propuesto.

Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un equipo multifuncional a colores (escáner, impresora y fotocopidora), ver características técnicas mínimas en el Anexo B de los términos de referencia del Capítulo III de la Sección Específica de las bases. • Cincuenta y dos (52) Equipos telefónicos IP CISCO, ver características técnicas mínimas en el Anexo C de los términos de referencia del Capítulo III de la Sección Específica de las bases. EL CONTRATISTA deberá incluir todas las activaciones o licencias necesarias para el correcto registro de los teléfonos IP en la central telefónica de Osinergmin Cisco CUCM versión 12 (los equipos están estandarizados con la Resolución N° 127-2018-OS/PRES), en cada uno de los puestos de operación, registrados en la central de Osinergmin, en cuyo caso se comunicará al responsable de sistemas de Osinergmin para derivar el tráfico hacia los anexos instalados. • Dos (2) TV LED de 70" para visualizar encolamientos y niveles de servicio en plataforma, así como noticias de actualidad del sector energía (denuncias, explosiones, accidentes, emergencias), con señal de cable de canales de noticias nacionales en señal abierta y cerrada. Las características son resolución Smart TV, Ultra HD, Conexión Bluetooth, entradas USB. • Cincuenta y dos (52) Auriculares o Headphone, ver características técnicas mínimas en el Anexo D de los términos de referencia del Capítulo III de la Sección Específica de las bases. • Cincuenta y dos (52) PCs, las cuales deberán contar con las siguientes características mínimas: <ul style="list-style-type: none"> Intel Core i5, 10ma generación o superior, 3.0 GHz de velocidad o superior con 16.0 GB de memoria RAM o superior, con tarjeta de red 10/100 Mbps o superior, y HDD 1 TB o superior, puerto USB 2.0 o superior. Monitor de 27 pulgadas Widescreen (16:9) y resolución 1600x900, teclado USB con ergonómico multimedia, mouse USB con scroll, ergonómico y óptico, webcam HD. Sistema Operativo Windows 10 profesional o superior, Adobe Acrobat, herramientas ofimáticas, antivirus licenciado. Adicionalmente el CONTRATISTA debe garantizar que cuentan con licencias CAL de Windows para todos los usuarios o dispositivos con acceso a un servidor. Las licencias CAL deben estar a nombre de Osinergmin. Las licencias CAL deberán ser remitidas mediante correo electrónico al personal que la GSTI designe para verificar el licenciamiento. Adicionalmente se menciona que Osinergmin realizará la revisión del cumplimiento de los requisitos técnicos solicitados al Contratista. Las PCs deberán contar con el Software Operativo, Antivirus, Herramientas Ofimáticas (compatibles con las de Osinergmin que es Microsoft Office Profesional 2016 o superior), Adobe Acrobat que permita visualizar archivos de tipo PDF, Power Bi Pro, Bizagi, Outlook y otras herramientas para la ejecución de las actividades del servicio, los cuales serán suministrados por EL CONTRATISTA sin costo alguno para la Entidad. Deben incluir licencias de Office 365 (Producto estandarizado según Resolución N° 50-2020-OS/PRES) para cada posición, las cuales deben estar a nombre de Osinergmin. Se debe tener en cuenta que los monitores de calidad, supervisores y asistentes de canales de atención deberán tener la licencia de Power BI Pro. Esta licencia debe estar a nombre de Osinergmin durante el periodo que dura el servicio. De igual forma estas posiciones deberán tener instalado BizAgi Modeler con la licencia respectiva, la licencia debe estar a nombre de Osinergmin durante el tiempo que dure el servicio. Los equipos del contratista deben estar configurados acorde a la política de seguridad de la información vigente de Osinergmin: Antivirus y antimalware, S.O. correctamente registrado y actualizado con política de bloqueo (15 min), así como las herramientas de ofimática. No estará permitido el uso de "crackeadores" o generadores de clave y software de dudosa procedencia.

	<p>Cincuenta y dos (52) reposa muñecas para mouse, ver características en el Anexo E de los términos de referencia del Capítulo III de la Sección Específica de las bases</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.</p> <div> <p>Importante</p> <p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p> </div>
B.2	INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Un ambiente con un área mínima de 290 metros cuadrados asignados en exclusividad para la ejecución del servicio. Debe estar ubicado en distritos aledaños a las sedes de Osinergmin de Magdalena y/o San Isidro (Magdalena, San Miguel, Jesús María, San Isidro, San Borja, Lince, Miraflores o Surquillo), para lo cual, se deberá indicar la dirección del local donde se desarrollará el servicio.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.</p> <div> <p>Importante</p> <p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p> </div>
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>SUPERVISOR (2 posiciones)</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Titulado en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, psicología o ingenierías del personal clave requerido como supervisor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título profesional requerido 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 el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo, y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.</p> <p>En caso el título profesional requerido 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	<p>CAPACITACIÓN</p> <p>SUPERVISOR (2 posiciones)</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015. ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía. ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales. ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias o certificado</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	<p>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</p> <p>SUPERVISOR (2 posiciones)</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Experiencia mínima de 2 años en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de energía y/o derechos de protección al consumidor; como supervisor, coordinador o monitor de call center del personal clave requerido como supervisor. Se acredita desde que es egresado de la carrera.</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> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</i> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> • <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i> </div>

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 47,146,698.00 (Cuarenta y siete millones ciento cuarenta y seis mil seiscientos noventa y ocho con 00/100) 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>Se consideran servicios similares a los siguientes Administración de personal en el rubro de outsourcing en canales de atención (telefónico, virtual, presencial o móvil) y/o servicio de atención al cliente como canales de atención.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹³, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre</p>

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

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

(...)

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

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

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

Importante

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

Importante

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

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A.	PRECIO	
<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 documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).</p>		<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i = Oferta P_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio i O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;">[90] puntos</p>
B.	MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Mejora 1: Considerar (1) persona con discapacidad que ocupe una posición adicional para el puesto de asesor, con el equipamiento correspondiente.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará únicamente mediante la presentación del certificado de discapacidad emitido por Conadis. Deberá cumplir el perfil del puesto a desempeñar con la debida acreditación.</p>		<p style="text-align: center;">(Máximo 10 puntos)</p> <p>Mejora 1:</p> <p style="text-align: right;">[5] puntos</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> De conformidad con la Opinión N° 144-2016-OSCE/DTN, constituye una mejora, todo aquello que agregue un valor adicional al parámetro mínimo establecido en las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda, mejorando su calidad o las condiciones de su entrega o prestación, sin generar un costo adicional a la Entidad. En este factor se pueden incluir aspectos referidos a la sostenibilidad ambiental o social, tales como el compromiso de que durante la ejecución del contrato se verifiquen condiciones de igualdad de género o de inclusión laboral de personas con discapacidad; el uso de equipos energéticamente eficientes o con bajo nivel de ruido, radiaciones, vibraciones, emisiones, etcétera; la implementación de medidas de ecoeficiencia; el uso de insumos que tengan sustancias con menor impacto ambiental; la utilización de productos forestales de fuentes certificadas, orgánicos o reciclados, el manejo adecuado de residuos sólidos, entre otros. </div>		
C.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará que el postor cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado¹⁴ acorde con ISO 9001:2015¹⁵ o Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 9001:2015), cuyo alcance o campo de aplicación del certificado considere la atención al cliente/ciudadano¹⁶.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Mediante la presentación de copia simple de certificado oficial emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho Sistema de Gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional¹⁷. El referido certificado debe estar a nombre del postor¹⁸ y corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación¹⁹, y estar vigente²⁰ a la fecha de presentación de ofertas.</p> <p>En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje.</p>	<p>(Máximo 5 puntos)</p> <p>Presenta Certificado ISO 9001</p> <p>[5] puntos</p> <p>No presenta Certificado ISO 9001</p> <p>0 puntos</p>
PUNTAJE TOTAL	100 puntos²¹

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.

¹⁴ La Certificación implica que un organismo de certificación independiente garantiza la conformidad de los productos/servicios/procesos o sistemas de una organización, frente a los requisitos de una norma establecida.

¹⁵ Entre las certificaciones más difundidas mundialmente, y que es aplicable a todas las organizaciones independientemente de su actividad o sector, referidas a la implementación de un sistema de gestión de la calidad, se encuentra la correspondiente a la norma internacional ISO 9001, propuesto por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). La certificación de la norma ISO 9001 confirma que una organización ha demostrado mediante una evaluación (Auditoría de Tercera Parte) la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y con ello su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos de esa Norma Internacional, del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, así como su compromiso por aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz y mejora continua del sistema.

¹⁶ Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado, en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo, el caso de la contratación del servicios de limpieza (donde además, por la particularidad del servicio, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico), donde se pueden considerar términos como: "limpieza de instalaciones en la ciudad de...", "limpieza de centros educativos en las ciudades de...", "limpieza de edificaciones en la provincia de...", "limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de...", "limpieza de centros educativos en la Región de...", "limpieza de instalaciones a nivel nacional", entre otros.

¹⁷ Sea firmante del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de ILAC (International Accreditation Cooperation) o del IAAC (Inter American Accreditation Cooperation).

¹⁸ En caso que el postor se presente en consorcio, para obtener el puntaje respectivo, todos sus integrantes deben acreditar que cuentan con las certificaciones vigentes con el alcance requerido, siempre que, de acuerdo con la promesa de consorcio, se hubieran comprometido a ejecutar obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria.

¹⁹ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

²⁰ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

²¹ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**, que celebra de una parte 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 02-2023-OSINERGMIN** para la contratación de **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**

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 PAGO²²

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, 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.

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

²² En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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 mil cincuenta (1050) días calendarios contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato, de acuerdo a las siguientes etapas:

Etapas Pre Operativa: El plazo tiene una duración de sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato y está contemplado dentro de los 1 050 días calendario. En esta etapa EL CONTRATISTA deberá contemplar todas las configuraciones necesarias, reportaría y pruebas del IVR, para todos los canales (telefónico y virtual); acreditando el funcionamiento al 100% antes de la etapa operativa, según el siguiente cronograma:

Intervalo	Canal	Actividades
Día 1 al 5	Recojo de información y necesidades de los canales telefónico y virtual.	Reuniones de trabajo.
	Recojo de información para la plataforma CRM.	
	Revisión de las integraciones a realizar en cada uno de los canales.	
Día 6 al 30	Desarrollo de la plataforma CRM y Omnicanal de atención al ciudadano.	Monitoreo constante y reporte de avances semanal.
Día 6 al 30	Desarrollo del canal telefónico.	Acciones que permitan tener habilitado este canal.
	Coordinación con el bróker para el alta del número de WhatsApp.	Informe de avances.
Día 6 al 30	Desarrollo de la base de conocimiento para WhatsApp.	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal telefónico.	Se realizarán pruebas con el número que facilite Osinergmin.
Día 6 al 30	Desarrollo de la base de conocimiento del Chat (base para el ChatWeb, ChatBot de Facebook y WhatsApp).	Reuniones de trabajo. Presentación del manual y categorías a utilizar.
Día 6 al 30	Desarrollo del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Pruebas con correo creados para este fin.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal WhatsApp.	Pruebas de funcionamiento con número habilitado para tal fin.
Día 25 al 30	Revisión de avances del canal ChatBot (Web y Facebook).	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal ChatBot (Web y Facebook).	Pruebas de funcionamiento.

Día 25 al 30	Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo.
	Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.
	Transferencia de información al total de posiciones del servicio.	Plan de transferencia de 5 días.
Día 46 al 60	Marcha blanca de todos los canales en simultáneo.	Validaciones y pruebas. Conformidad de funcionamiento.
Día 6 al 60	Avance en el desarrollo de la plataforma CRM y Omnicanal de atención al ciudadano.	Monitoreo constante y reporte de avances semanal.

El proveedor debe garantizar que antes del inicio de la etapa operativa deben estar operativos todos los servicios al 100%, cualquier corrección se debe ejecutar antes del inicio del servicio

Etapas Operativa: Esta etapa tiene una duración de novecientos noventa (990) días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre- Operativa. Esta fase comprende la operación o ejecución del servicio.

Durante los primeros 60 días de esta etapa se deberá realizar:

Día 1 al 30	Validaciones, observaciones, correcciones de la plataforma CRM Omnicanal de atención al ciudadano.	Seguimiento constante y reporte de avance semanal.
Día 1 al 30	Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo presencial o virtual.
Día 1 al 30	Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.
Día 31 al 60	Marcha blanca de la plataforma CRM Omnicanal de atención al ciudadano.	Pruebas de funcionamiento y conformidad de servicio.

Etapas de Transferencia: En esta fase EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendario y está comprendido dentro de la fase operativa.

Durante la etapa de transferencia el contratista deberá:

- Elaborar el plan de transferencia.
- Brindar Capacitación teórica y práctica en la operación del servicio
- Entregar el backup del 100% de la información que gestionó durante el periodo de duración del servicio en las plataformas que implementó para brindar el servicio. El formato para entregar el backup de la información será definido al iniciar la etapa de transferencia considerando que sea de fácil migración a otra plataforma (podrá ser archivos planos en formato de textos, archivos csv, archivos en formato de Excel u otros que se defina entre el Contratista y Osinergmin al inicio de la etapa de transferencia).

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.”

Importante

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la División de Supervisión Regional en el plazo máximo de quince (15) días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de dos (2) años contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante

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

OTRAS PENALIDADES

Osinerghmin aplicará otras penalidades, distintas a la penalidad por mora, cuando el contratista se encuentre inmerso en cualquiera de los siguientes supuestos:

<u>N°</u>	<u>Supuestos de aplicación de penalidad</u>	<u>Forma de cálculo</u>	<u>Procedimiento</u>
1	Por desconexión del servicio y/o pérdida de comunicación (no atención de llamadas telefónicas y/o atención virtual: correo electrónico, formulario de consultas, ChatBot WEB, ChatBot Redes Sociales, WhatsApp u otro).	4 UIT por cada ocurrencia contada a partir del minuto treinta y uno de ocurrido el evento en el canal telefónico y/o virtual. Aplicable por cada servicio de cada canal.	Para la aplicación de una penalidad Osinerghmin informará por escrito al CONTRATISTA, el mismo que tendrá un

N°	<u>Supuestos de aplicación de penalidad</u>	<u>Forma de cálculo</u>	<u>Procedimiento</u>
2	Por no contar con cuentas de correo electrónico en los plazos establecidos.	0.20 % UIT diarios por posición.	período de cinco (5) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.
3	Que el personal mínimo definido en el numeral 4 no se integre al equipo de trabajo, desde el primer día útil de inicio de servicio.	3 UIT por día.	
4	Incumplimiento en la presentación o actualización del plan de contingencias.	0.20 UIT diarios, a partir del día siguiente de vencido el plazo de presentación.	
5	Incumplimiento con el sistema de grabación de llamadas.	0.10 UIT por cada grabación de llamada incompleta o que no haya sido grabada en su totalidad con todas las interacciones.	
6	Por no contar con la totalidad del personal mínimo requerido durante la jornada laboral.	0.20 UIT diarios por posición, aplicable a partir del primer día de iniciado el presente servicio.	
7	Por no contar con personal de reemplazo.	0.20 UIT diarios por posición, aplicable desde el primer día de ausencia.	
8	Incumplimiento en presentar terna que no cumpla los requisitos, cumplido el plazo de 2 días hábiles.	0.20 UIT diarios por posición a partir del día hábil siguiente de cumplido el plazo establecido.	
9	Incumplimiento en la presentación del informe de análisis de auditoría automática dentro de los plazos establecidos.	4 UIT por cada incumplimiento.	
10	Incumplimiento de las condiciones de seguridad y/o requisitos legales de los Términos de Referencia.	0.10 UIT por cada condición o requisito no cumplido, hasta un máximo de tres requisitos.	
11	Incumplimiento en la presentación del file personal de cada posición 7 días antes del inicio del servicio y en cada oportunidad que ingrese una nueva posición.	0.20 UIT diarios por posición.	
12	Incumplimiento en la presentación del certificado de aptitud laboral antes del inicio del servicio y en plazo no mayor de 10 días calendario de realizado el examen.	0.20 UIT diarios por posición.	

N°	<u>Supuestos de aplicación de penalidad</u>	<u>Forma de cálculo</u>	<u>Procedimiento</u>
13	Incumplimiento en la presentación de las acreditaciones y evaluaciones de las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT diarios, contados a partir del 11avo día calendario.	
14	Por no acreditar que la totalidad del personal ha cumplido con las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT por cada posición que no asistió a la capacitación.	
15	Incumplimiento en la realización de la capacitación.	10 UIT por cada capacitación no realizada dentro del plazo.	
16	Incumplimiento reiterativo (3 desviaciones en un mes) de lo establecido en el protocolo de atención y procedimientos de atención al ciudadano.	1 UIT por cada mes.	
17	No disponer o brindar algún ítem especificado en infraestructura, ambiente de trabajo, mobiliario y/o equipamiento tecnológico.	10 UIT por cada ítem especificado en infraestructura, ambiente de trabajo, mobiliario y/o equipamiento tecnológico.	
18	No disponer o brindar algún ítem considerado en las especificaciones técnicas.	5 UIT por cada ítem considerado en las especificaciones técnicas.	
19	No cumplir con el horario de orientación según la necesidad de Osinergmin.	1 UIT por cada día de incumplimiento.	
20	Por incumplimiento de política específica de seguridad de la información establecidas para Osinergmin en el marco de su normativa vigente indicado en el numeral 7. Seguridad de la Información	3 UIT por ocurrencia	

Aquellos casos en los cuales una única ocurrencia genere más de una penalidad, se acumularán los montos.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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 NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: 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 **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 SEGUNDA: 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”

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales²³.

²³ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a:
<https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 02-2023-OSINERGMIN (Derivado del CP-18-2022)

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 ²⁴		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 servicios²⁵

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.

²⁴ 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.

²⁵ 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° 02-2023-OSINERGMIN (Derivado del CP-18-2022)

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 ²⁶		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²⁷		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²⁸		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

²⁶ 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.

²⁷ Ibídem.

²⁸ 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 servicios²⁹

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.

²⁹ 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° 02-2023-OSINERGMIN (Derivado del CP-18-2022)

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° 02-2023-OSINERGMIN (Derivado del CP-18-2022)

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL, 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° 02-2023-OSINERGMIN (Derivado del CP-18-2022)

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 total del servicio será de mil cincuenta (1050) días calendarios contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato, de acuerdo a las siguientes etapas.

Etapas Pre Operativa: El plazo tiene una duración de sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato y está contemplado dentro de los 1 050 días calendario. En esta etapa EL CONTRATISTA deberá contemplar todas las configuraciones necesarias, reportaría y pruebas del IVR, para todos los canales (telefónico y virtual); acreditando el funcionamiento al 100% antes de la etapa operativa, según el siguiente cronograma:

Intervalo	Canal	Actividades
Día 1 al 5	Recojo de información y necesidades de los canales telefónico y virtual.	Reuniones de trabajo.
	Recojo de información para la plataforma CRM.	
	Revisión de las integraciones a realizar en cada uno de los canales.	
Día 6 al 30	Desarrollo de la plataforma CRM y Omnicanal de atención al ciudadano.	Monitoreo constante y reporte de avances semanal.
Día 6 al 30	Desarrollo del canal telefónico.	Acciones que permitan tener habilitado este canal.
	Coordinación con el bróker para el alta del número de WhatsApp.	Informe de avances.
Día 6 al 30	Desarrollo de la base de conocimiento para WhatsApp.	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal telefónico.	Se realizarán pruebas con el número que facilite Osinergmin.
Día 6 al 30	Desarrollo de la base de conocimiento del Chat (base para el ChatWeb, ChatBot de Facebook y WhatsApp).	Reuniones de trabajo. Presentación del manual y categorías a utilizar.
Día 6 al 30	Desarrollo del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Reuniones de trabajo.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal virtual (correo electrónico y formulario de consultas).	Pruebas con correo creados para este fin.
Día 31 al 45	Marcha blanca del canal WhatsApp.	Pruebas de funcionamiento con número habilitado para tal fin.
Día 25 al 30	Revisión de avances del canal ChatBot (Web y Facebook).	Reuniones de trabajo.

Día 31 al 45	Marcha blanca del canal ChatBot (Web y Facebook).	Pruebas de funcionamiento.
Día 25 al 30	Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo.
	Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.
	Transferencia de información al total de posiciones del servicio.	Plan de transferencia de 5 días.
Día 46 al 60	Marcha blanca de todos los canales en simultáneo.	Validaciones y pruebas. Conformidad de funcionamiento.
Día 6 al 60	Avance en el desarrollo de la plataforma CRM y Omnicanal de atención al ciudadano.	Monitoreo constante y reporte de avances semanal.

El proveedor debe garantizar que antes del inicio de la etapa operativa deben estar operativos todos los servicios al 100%, cualquier corrección se debe ejecutar antes del inicio del servicio

Etapas Operativa: Esta etapa tiene una duración de novecientos noventa (990) días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre- Operativa. Esta fase comprende la operación o ejecución del servicio.

Durante los primeros 60 días de esta etapa se deberá realizar:

Día 1 al 30	Validaciones, observaciones, correcciones de la plataforma CRM Omnicanal de atención al ciudadano.	Seguimiento constante y reporte de avance semanal.
Día 1 al 30	Revisión general de los desarrollos realizados, correcciones, validaciones, cambios, sugerencias.	Reuniones de trabajo presencial o virtual.
Día 1 al 30	Validación del funcionamiento de todas las integraciones.	Validación.
Día 31 al 60	Marcha blanca de la plataforma CRM Omnicanal de atención al ciudadano.	Pruebas de funcionamiento y conformidad de servicio.

Etapas de Transferencia: En esta fase EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendario y está comprendido dentro de la fase operativa.

Durante la etapa de transferencia el contratista deberá:

- Elaborar el plan de transferencia.
- Brindar Capacitación teórica y práctica en la operación del servicio
- Entregar el backup del 100% de la información que gestionó durante el periodo de duración del servicio en las plataformas que implementó para brindar el servicio. El formato para entregar el backup de la información será definido al iniciar la etapa de transferencia considerando que sea de fácil migración a otra plataforma (podrá ser archivos planos en formato de textos, archivos csv, archivos en formato de Excel u otros que se defina entre el Contratista y Osinergmin al inicio de la etapa de transferencia).

[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° 02-2023-OSINERGMIN (Derivado del CP-18-2022)

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° 02-2023-OSINERGMIN (Derivado del CP-18-2022)**

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] [%]³⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]³¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%³²

³⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

³¹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

³² 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° 02-2023-OSINERGMIN (Derivado del CP-18-2022)

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° 02-20223-OSINERGMIN (Derivado del CP-18-2022)
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 ³³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ³⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ³⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ³⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁸
1										
2										
3										
4										

³³ 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.

³⁴ 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.

³⁵ 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".

³⁶ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

³⁷ 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.

³⁸ Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ³³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ³⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ³⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ³⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁸
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° 02-20223-OSINERGMIN (Derivado del CP-18-2022)

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.