

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

Aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD



*SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD - DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA
ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE*

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

Nº	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div> Importante <ul style="list-style-type: none"> • Abc </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<div> Advertencia <ul style="list-style-type: none"> • Abc </div>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<div> Importante para la Entidad <ul style="list-style-type: none"> • Xyz </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

Nº	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo

8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

1. Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombrear.
2. La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019

Modificadas en junio 2019, diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022

SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.



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

CONCURSO PÚBLICO N°
005-2024-SEAL-1

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN PLATAFORMA DE LA
PROVINCIA DE AREQUIPA

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.mpp.gob.pe.*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

Importante

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

1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados 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*

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>

coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.

- No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas

que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

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

Importante

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

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).

2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.

3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.

4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A
RUC N° : 20100188628
Domicilio legal : Calle Consuelo N° 310 - Arequipa
Teléfono: : 054-381377 Anexo 1545
Correo electrónico: : logistica02@seal.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de **ATENCION AL USUARIO EN PLATAFORMA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA.**

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Documento Interno GG-0416-2024 el 16 de abril de 2024.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Propios.

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de **SUMA ALZADA y PRECIOS UNITARIOS**, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No corresponde.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución es de mil noventa y cinco (1095) días calendarios, contados desde el día siguiente de culminado el periodo de implementación de veinte (20) días calendarios, los cuales serán computados a partir del día siguiente la suscripción del contrato.

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/ 05.00 (Cinco con 00/100 soles) en Caja de la Entidad, sito en Calle Sucre Nro. 402, distrito, provincia y departamento de Arequipa y estos serán entregados en la Oficina de Logística (2do. Piso).

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° 31953, Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias, en adelante La Ley.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento, y sus modificatorias.
- Directivas, Pronunciamientos y Opiniones del OSCE.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Código Civil.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos², la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE³ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

- 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**)

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

³ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)⁴
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en **SOLES**. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

Importante

- El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.
- En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

Advertencia

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- 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.
- Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa

⁴ En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁵ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- g) Domicilio en la ciudad de Arequipa y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁶ (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- j) Estructura de costos⁸.
- k) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete⁹.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

Importante

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

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

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

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

⁹ Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

- *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 presentar la documentación requerida en en **Mesa de Partes Virtual de SEAL** (<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>), con excepción de la garantía de fiel cumplimiento y de aquellos documentos que requieran ser presentados en original, la misma que deberá presentarse de forma física, en Calle Consuelo N° 310, distrito, provincia y departamento de Arequipa.

Importante

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor de La CONTRATISTA en pagos parciales en 36 armadas mensuales de igual valor.

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

- ✓ Informe del funcionario responsable de la Unidad de Atención al Cliente emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- ✓ Comprobante de pago.
- ✓ Informe mensual de los trabajos realizados emitido por La CONTRATISTA el mismo que deberá contar con el visto bueno del Jefe de la Unidad de Atención al Cliente.
- ✓ Copia de Contrato.
- ✓ Copia de Orden de Servicio o pedido marco.
- ✓ Copia de la planilla electrónica (T-REGISTRO). (Para el primer mes de servicio), de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 29245, Ley que regulan los servicios de tercerización, y su Reglamento aprobado por D.S. N° 006-2008-TR.

Además, el área usuaria, solicitará para la conformidad mensual del servicio y posterior pago, la presentación de las copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales. A efectos de realizar los pagos mensuales La CONTRATISTA deberá presentar mensualmente lo siguiente:

- ✓ Copia de PLAME impreso (remuneración, aportes y descuentos)
- ✓ Copia de constancia de pago de tributos del PLAME
- ✓ Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia del depósito.
- ✓ Constancia de pago de CTS (cuando corresponda)

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

Pago de gratificaciones (cuando corresponda)

Dicha documentación se debe presentar en partes físico o virtual en el módulo comprobantes de Pago.

Ítem	Dirección mesa de partes física	Dirección mesa de partes virtual
1	Calle Consuelo N° 310 – Arequipa, Arequipa, Arequipa	http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/

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

SERVICIO DE ATENCION A LOS USUARIOS EN PLATAFORMA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA

N° CM/AC-0001-2024

1. AREA USUARIA:

Gerencia de Comercialización
Unidad de Atención al Cliente

2. OBJETO DEL CONTRATO:

Se requiere contratar a una persona natural o jurídica especializada, que se encargue de brindar el "Servicio de Atención a los Usuarios en Plataforma de la Provincia de Arequipa" en las oficinas comerciales ubicadas en Calle Sucre, Outlet Arauco, Centro Comercial Arequipa Norte, Estadio La Tomilla, Centro MAC Arequipa, La Joya y Canales Virtuales, a fin de atender con calidad y eficiencia los requerimientos de los usuarios del servicio público de electricidad, contando con sus propios recursos financieros, técnicos y materiales.

3. FINALIDAD PÚBLICA:

El servicio requerido tiene como finalidad pública el de brindar una atención eficiente a los usuarios de SEAL, ante los requerimientos originados por la prestación del Servicio Público de Electricidad, en concordancia a los alcances de la normatividad vigente, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, y otra normativa vigente, cumpliendo con los tiempos de atención según la normatividad vigente del ente fiscalizador OSINERGMIN.

Además, asegurar la oportuna atención de los reclamos presentados por los clientes y usuarios; evitando transgredir los principios del procedimiento administrativo de reclamos vigente a la fecha de ejecución del servicio, así como por las normas, lineamientos y/o precedentes de observancia obligatoria emitidos por el ente regulador o ente vinculado al servicio eléctrico; evitando incurrir en multas que pudieran imponerse dentro de un procedimiento administrativo de supervisión regulado por Resolución de Consejo Directivo del OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD "Procedimiento para la Supervisión de la Cobranza y Atención al Usuario" o el que se encuentre vigente a la fecha de ejecución del servicio.

4. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN:

SEAL requiere contratar el Servicio de Atención a los Usuarios en Plataforma de la Provincia de Arequipa, con el fin de dar cumplimiento con lo dispuesto por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural y el Procedimiento para la Cobranza y Atención al Usuario, que ofrece a sus clientes diferentes medios de atención para la gestión de sus reclamos, solicitudes, emergencias y otros aspectos; constituyendo el "Servicio de Atención al Cliente en la Provincia de Arequipa" en las oficinas comerciales ubicadas en Calle

Sucre, Outlet Arauco, Centro Comercial Arequipa Norte, Estadio La Tomilla, Centro MAC Arequipa, La Joya y Canales Virtuales.

A través de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD, se aprobó la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" cuyo objetivo es garantizar que los usuarios de los servicios públicos y gas natural cuenten con normas que permitan procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para la atención de cualquier reclamo y trámites afines que formulen con relación a dichos servicios.

La citada Directiva rige para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad, cuya aplicación de carácter obligatorio se materializa en todos los procedimientos administrativos de atención de reclamos y quejas que se presentan ante SEAL.

En tal sentido, resulta necesario contratar a empresas especializadas en atención al cliente; cuya experiencia, conocimiento y habilidades sirvan para cumplir con los requerimientos solicitados por SEAL en el presente proceso de selección.

Este servicio deberá a su vez proveer a los usuarios y público en general que se apersonan por las oficinas mencionadas, un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas, una atención oportuna y efectiva de sus solicitudes (venta de nuevos suministros, financiamientos, aumentos de carga, cambio de opción tarifaria, reinstalación de medidores, corte total de suministro, cambio de nombre, reubicación de poste, etc.), reclamos, emergencias, deficiencias, servicios temporales, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente con la finalidad de evitar observaciones y/o sanciones por las entidades fiscalizadoras.

5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS:

GENERAL:

Brindar una atención eficiente a los usuarios de SEAL, por los requerimientos originados por la prestación del Servicio Público de Suministro de Electricidad, en concordancia a los alcances de la normatividad vigente, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, y otra normativa vigente.

ESPECÍFICOS:

- Cumplir con los tiempos de atención al cliente, así como los lineamientos establecidos en la normatividad vigente del ente fiscalizador OSINERGMIN Resolución 047-2009-OS/CD o la que haga sus veces durante la vigencia del contrato, así como las demás Directivas y normas relacionadas a la atención de los clientes y usuarios del servicio público de electricidad y sus modificatorias.
- Atender y generar solicitudes, ordenes de trabajo para factibilidades de nuevos suministros, aumentos de carga, cambio de opción tarifaria, reinstalación y/o reactivación de medidores, corte total de suministro, reclamos, emergencias, deficiencias, servicios temporales, así como su descargo, elaboración del presupuesto respectivo y otras.
- Aplicar un seguimiento concurrente a los requerimientos registrados en el sistema comercial de SEAL para atender a los usuarios dentro de las consideraciones de la normatividad vigente.
- Realizar un correcto registro de los reclamos que permita su adecuada atención y cumplimiento de la normatividad vigente.
- Aplicar un seguimiento concurrente a los reclamos registrados en el sistema comercial de SEAL para establecer la admisibilidad y procedencia de los reclamos dentro de las consideraciones de la normatividad vigente.

- Realizar una correcta conformación de la documentación del expediente de reclamo que permita su adecuada resolución y cumplimiento de la normatividad vigente.
- Detectar las posibles contingencias que se presenten en la ejecución del servicio y que impidan o dilaten su ejecución, proponiendo recomendaciones para la optimización en el servicio prestado.
- Ejecutar las actividades para la prestación del presente servicio, cumpliendo con la normatividad vigente en materia de seguridad e higiene ocupacional según lo establecido en La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo incluyendo los requisitos de seguridad y protocolos sanitarios vigentes a la fecha de ejecución del servicio.

6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN:

La contratación del servicio de atención al cliente en la Provincia de Arequipa se realizará bajo el Sistema Mixto.

7. ADELANTOS:

NO CORRESPONDE

8. SUBCONTRATACIÓN:

La CONTRATISTA no podrá subcontratar a terceros el presente requerimiento.

9. NORMAS OBLIGATORIAS Y/O VOLUNTARIAS:

El CONTRATISTA deberá dar estricto cumplimiento a las normas y disposiciones legales vigentes aplicables para la ejecución de los servicios.

Los dispositivos a continuación señalados se mencionan a título enunciativo y no taxativo ni limitativo; asimismo se deberá tener en consideración todos aquellos que los reemplacen, modifiquen o complementen.

- ✓ Ley N° 25844: Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento y modificatorias vigentes.
- ✓ R.M. N° 214-2011-MEM/DM, Código Nacional de Electricidad – Suministro y modificatorias vigentes.
- ✓ R.M. N° 037-2006-EM/DM, Código Nacional de Electricidad – Utilización y modificatorias vigentes.
- ✓ Ley N° 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias vigentes.
- ✓ Decreto Supremo N° 020-97-EM: NTCSE Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos y su Base Metodológica y modificatorias vigentes.
- ✓ Procedimiento N° 686-2008-OS/CD: Procedimiento para Supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica y modificatorias vigentes.
- ✓ Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, y modificatorias vigentes.
- ✓ Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por Resolución OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD y modificatorias vigentes.
- ✓ Procedimiento para la Supervisión de la Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por el Resolución OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD y modificatorias vigentes.
- ✓ Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Público de Electricidad y modificatorias vigentes.
- ✓ Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y modificatorias vigentes.
- ✓ Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, Ley N° 27108 y Ley N° 28683 y modificatorias vigentes.
- ✓ Resolución N° 094-2017-OS/CD Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Público de Electricidad.
- ✓ Ley 12733 - Ley de Protección de Datos Personales y modificatorias vigentes.
- ✓ Ley 29973 - Protección de derechos de una persona con discapacidad.

- ✓ Resolución Ministerial N° 111-2013-MEM/DM "Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad"
- ✓ Ley N° 29783 "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo"
- ✓ Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo D.S. N° 005-2012-TR
- ✓ Procedimiento RE-05-02 Reglamento de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para Empresas Contratistas de SEAL.
- ✓ Otra normativa que Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. estime conveniente, para la buena prestación del servicio.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD A ADOPTARSE

La Contratista debe cumplir con las normas que se señalan y sus modificatorias y todas aquellas normas que emita el estado y que sean aplicables al contrato:

- a) Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA: "Lineamientos para a vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2 modificatorias vigentes.
- b) RM N° 128-2020-MINEM/DM: "Protocolo Sanitario para la Implementación de medidas de prevención y respuesta frente al COVID – 19 en las actividades del Subsector Minería, el Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad" y modificatorias vigentes.
- c) Otros dispositivos legales – normatividad que esté relacionada a la vigilancia, prevención y control del COVID – 19.

11. MEDIDAS PARA PROTECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE A ADOPTARSE

La Contratista debe cumplir con:

- a) Ley N° 28611: Ley General del Ambiente.
- b) Decreto Supremo N° 014-2019-EM: Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas del Ministerio de Energía y Minas.
- c) Decreto Legislativo N° 1278: Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- d) Resolución Ministerial N° 099-2020-MINAM: Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios, centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno, oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos.
- e) Otros dispositivos legales – normatividad que esté relacionada a la gestión ambiental de acuerdo al servicio requerido.

12. DE LA HABILITACIÓN DEL PROVEEDOR:

LA CONTRATISTA, debe ser una empresa tercerizadora autorizada según la normativa vigente.

No serán consideradas las empresas que ejerzan la actividad de intermediación laboral.

13. DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA:

La CONTRATISTA deberá proporcionar a su personal los equipos, instrumentos, herramientas, uniformes, fotocheck, movilidad para traslado de documentos, material logístico necesario, útiles y cualquier otro recurso, que sean necesarios para la ejecución y el cumplimiento del servicio.

A fin de cumplir con el equipamiento e infraestructura requerida La CONTRATISTA contará con un periodo de implementación de veinte (20) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Los servicios de telefonía móvil, internet, agua, energía eléctrica, transporte, entre otros, serán proporcionados por La CONTRATISTA y correrán por cuenta del mismo. Tales servicios serán brindados asegurando la continuidad del Servicio, respecto a la ocurrencia de alguna contingencia en las redes de servicio público.

A. La CONTRATISTA brindará el equipamiento para el servicio de atención al cliente en forma presencial y virtual, debiendo asegurar y contar como mínimo lo siguiente:

- 25 sillas giratorias **nuevas** al momento de la implementación del servicio y reponer 13 sillas giratorias al culminar el servicio, con la siguiente distribución:

SILLAS GIRATORIAS		Característica
Supervisor	1	Silla giratoria estándar
Coordinadores	2	Silla giratoria estándar
Oficina Sucre	14	Silla giratoria estándar
Oficina Outlet Arauco	4	Silla giratoria estándar
Oficina Centro Mac	1	Silla giratoria estándar
Oficina La Tomilla	2	Silla giratoria estándar
Oficina C.C. Arequipa Norte	4	Silla giratoria estándar
Oficina La Joya	2	Silla giratoria estándar
Ticketera / Tablets	3	Silla giratoria alta
Canales virtuales	5	Silla giratoria estándar
TOTAL		38

- 31 Equipos de cómputo **nuevos**, que permitan cubrir la atención (Mínimo: icore5, 500 Gb o más de espacio de disco Solido, procesador mínimo decima generación, memoria RAM 8 Gb, con tarjeta de red Ethernet) y con licencia de:

- Sistema Operativo Windows 10 de 64 bits - Profesional.
- Microsoft office 2016 o superior.
- Antivirus con licencia original.
- EDR

EQUIPOS DE COMPUTO	
Oficina Sucre	14
Oficina Outlet Arauco	4
Oficina Centro Mac	1
Oficina La Tomilla	2
Oficina C.C. Arequipa Norte	4
Oficina La Joya	2
Canales virtuales	5
TOTAL	32

- 05 laptops **nuevas** de similares características a los equipos detallados en el ítem anterior incluidas las licencias de: Sistema Operativo Windows 10 de 64 bits - Profesional; Microsoft Office 2016 o superior y Antivirus licenciado original; y, con acceso a internet móvil.
- 04 Impresoras de producción con la siguiente distribución: (02) para la oficina de Sucre, (01) Centro Comercial Arequipa Norte y (01) Outlet Arauco, con las siguientes características como mínimo:

MODELO N°1		
N°	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS

1	Función	Equipo Multifuncional: Copia, Impresión, Escaneo.
2	Tecnología	Láser B/N
3	Velocidad de Impresión	60 ppm o superior
4	Tamaño de papel soportado	Hasta A4
5	Memoria RAM	2GB o superior
6	Procesador	400 Mhz o superior
	Disco duro	250 GB
7	Año de fabricación	2018 o superior
7	Resolución de impresión	1200 x 1200 PPP o superior
8	Tiempo de salida de la primera copia	05 segundos o menor
9	Capacidad de Entrada	02 bandejas de 500 Hojas como mínimo
10	Ciclo mensual recomendado por el fabricante	10 000 páginas al mes o superior
11	Capacidad de bandeja de salida	250 Hojas o superior
12	Capacidad del Alimentador de originales	100 páginas o superior
13	Alimentador de originales	Con capacidad de leer ambas caras del original al mismo tiempo y en una sola pasada
14	Tamaños de papel Soportados	Hasta A4
15	Puertos standard	Ethernet 10/100 BaseTX como mínimo, 802.11b/g/n
16	Compatibilidad de Drivers	Windows 10, Windows 11
17	Funciones de Copiado	Dúplex automático, reducción/ampliación de 25 a 400% en intervalos del 1%
18	Funciones de Escaneo	Escaneado a e-mail (autenticación y LDAP), escaneado a FTP

- 04 Impresoras de producción con la siguiente distribución: (01) para la oficina de Centro MAC Arequipa, (01) Estadio La Tomilla, (01) La Joya y (01) Canales Virtuales, con las siguientes características como mínimo:

MODELO N°2		
N°	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS MODELO 1
1	Función	Equipo Multifuncional: Copia, Impresión, Escaneo.
2	Tecnología	Láser B/N
3	Velocidad de Impresión	45 ppm o superior
4	Tamaño de papel soportado	Hasta A4
5	Memoria RAM	1.5 GB o superior
6	Procesador	400 Mhz o superior
	Disco duro	250 GB
7	Año de fabricación	2018 o superior
7	Resolución de impresión	1200 x 1200 PPP o superior
8	Tiempo de salida de la primera copia	10 segundos o menor

9	Capacidad de Entrada	02 bandejas de 250 Hojas como mínimo
10	Ciclo mensual recomendado por el fabricante	6 000 páginas al mes o superior
11	Capacidad de bandeja de salida	200 Hojas o superior
12	Capacidad del Alimentador de originales	75 páginas o superior
13	Alimentador de originales	Con capacidad de leer ambas caras del original al mismo tiempo y en una sola pasada
14	Tamaños de papel Soportados	Hasta A4
15	Puertos standard	Ethernet 10/100 BaseTX como mínimo, 802.11b/g/n
16	Compatibilidad de Drivers	Windows 10, Windows 11
17	Funciones de Copiado	Dúplex automático, reducción/ampliación de 25 a 400% en intervalos del 1%
18	Funciones de Escaneo	Escaneado a e-mail (autenticación y LDAP), escaneado a FTP

- 02 impresoras multifuncionales láser.

Nº	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS MODELO 2
1	Función	Equipo Multifuncional: Copia, Impresión, Escaneo.
2	Tecnología	Láser B/N
3	Velocidad de Impresión	40 ppm o superior
4	Tamaño de papel soportado	Hasta A4
5	Memoria RAM	1 GB o superior
6	Procesador	400 Mhz o superior
7	Año de fabricación	2018 o superior
7	Resolución de impresión	600 x 600 PPP o superior
8	Tiempo de salida de la primera copia	15 segundos o menor
9	Capacidad de Entrada	01 bandejas de 100 Hojas como mínimo
10	Ciclo mensual recomendado por el fabricante	1,000 páginas al mes o superior
11	Capacidad de bandeja de salida	50 Hojas o superior
14	Tamaños de papel Soportados	Hasta A4
15	Puertos standard	Ethernet 10/100 BaseTX como mínimo, 802.11b/g/n
16	Compatibilidad de Drivers	Windows 10, Windows 11
18	Funciones de Escaneo	Escaneado a e-mail (autenticación y LDAP), escaneado a FTP

- 02 tablets nuevas, para la Oficina de Sucre, que tengas las siguientes características como mínimo:

N°	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS MODELO 3
1	Memoria	128GB
2	Procesador	Octa Core de 64 bit
3	Pantalla	10.5"
4	Memoria RAM	8GB + Memoria ROM de 64GB
5	Batería	7,040 mAh
7	Adaptador	Carga rápida

- 03 celulares **nuevos**, para comunicación continua con supervisor y coordinadores; LA CONTRATISTA deberá considerar las siguientes características mínimas:

N°	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
1	Tipo	Smartphone
2	Sistema operativo	Android 10.0 o superior
3	Llamadas	Ilimitados
4	Datos	Ilimitados
5	Memoria RAM	4 GB o superior
6	Almacenamiento Mínimo	128 GB o superior
7	Pantalla	6.0"
8	Localización	GPS, Glonass
9	Batería	Li-On 5000 mAh
10	Conectividad	2G/3G/4G/5G/LTE
11	Wi-Fi	SI
12	Hotspot/modem	SI

Nota: Todos los equipos podrán ser movilizados a cualquiera de nuestras sedes según necesidad del servicio.

- LA CONTRATISTA contará con el servicio de INTERNET con las siguientes características:

Oficina Sucre: SEAL proporcionará el Internet.

Oficina La Joya: SEAL proporcionará el Internet.

Oficina C.C. Arequipa Norte: Mínimo ancho de banda 20 Mbps Simétrico.

Oficina Estadio La Tomilla: SEAL proporcionará el Internet.

Oficina Outlet Arauco: SEAL proporcionará el Internet.

Centro MAC: SEAL proporcionará el Internet.

- LA CONTRATISTA contará con un sistema de comunicación con las siguientes características:

Oficina C.C. Arequipa Norte:

- Comunicación desde la oficina SEAL- Sucre 402 hasta la Oficina Centro Comercial Arequipa Norte a través de un medio de comunicación dedicado (Fibra Óptica) que tenga las siguientes características:

- Mínimo ancho de banda 20 Mbps Simétrico
- La conexión de fibra óptica será en SEAL- Calle Sucre 402 – Arequipa y/o Av. Miguel Forga 131 – Parque Industrial – Arequipa.

B. Asimismo, el personal deberá estar debidamente uniformado y portar permanentemente su Fotocheck de identificación con firma del coordinador del servicio y representante legal de LA CONTRATISTA.

Puede ser de sexo masculino o femenino.

La dotación de uniforme será de 02 uniformes completos semestralmente, el tipo de uniforme a utilizar es:

- Varón: Pantalón, saco, camisa, corbata, casaca institucional.
- Dama: Falda o pantalón, blusa, saco, casaca institucional.

NOTA: el diseño y colores de los uniformes serán aprobados por SEAL

C. LA CONTRATISTA, deberá considerar para la Oficina Centro Comercial Arequipa Norte lo siguiente:

- i. Proporcionará un local propio o alquilado, ubicado en el Centro Comercial Arequipa Norte con un área mínima de 40 m², con acceso directo al público, muebles de atención al cliente, servicio de energía eléctrica, servicio de agua potable, servicio de limpieza del local y recojo de basura en forma diaria.
- ii. Deberán cumplir con las normas de seguridad establecidas por Defensa Civil, para ello LA CONTRATISTA deberá gestionar y pagar por el Certificado respectivo ante la municipalidad distrital correspondiente. Así como las rampas para personas con habilidades diferentes y su correspondiente ventanilla de atención.
- iii. LA CONTRATISTA, una vez suscrito el contrato, deberá tramitar la licencia respectiva de funcionamiento.
- iv. Deberá instalar puntos de red certificados.
- v. Deberá instalar el cableado de red CATEGORIA 6
- vi. Sistema Cerrado de Vigilancia con 04 Cámaras.
- vii. 01 televisor LED pantalla plana de 55" para proyectar videos informativos a través de puerto USB.
- viii. 01 sistema de respaldo de energía eléctrica (UPS) que garantice una autonomía y respaldo de una (01) hora continua como mínimo a todos los equipos de cómputo existentes en la oficina.
- ix. 01 cámara de vigilancia con IP, para ser monitoreada por la Unidad de Atención al Cliente.
- x. El local al interior debe contar con lo siguiente:
 - **Módulos de ventanillas de atención al cliente:** El modelo de los módulos será proporcionado por SEAL.

Se anexa fotografías referenciales de los módulos





Medidas referenciales de los módulos en Oficina del Centro Comercial Arequipa Norte:

- 04 módulos de ventanillas de atención al cliente, los mismos que tienen una dimensión de 1.20 m. de ancho por 1.65 m. de largo, según las siguientes características y especificaciones:
 - El tablero superior en fórmica de 55mm o similar.
 - Soportes verticales en melamine de 18mm tapacanto de PVC 3mm.
 - Refuerzos horizontales para la cajonería y el sostenimiento de la mesa en melamine de 15mm con tapacanto de PVC de 1mm.
 - En los cajones, los jaladores serán metálicos cromados y las correderas serán telescópicas, el fondo del cajón con MDF de 4mm y los costados con MDF de 15mm con tapacanto delgado, el cajón superior con división para bolígrafos.
 - Los módulos estarán divididos por melamine de 18mm de y en el medio de dos módulos se insertará una plancha de vidrio templado de 10mm con los filos biselados.
 - Tener los accesos para la instalación de los puntos de red y electricidad de cada módulo de atención.
 - Cada módulo deberá tener el número de ventanilla (1 al 3) correspondiente.
 - Protectores y/o separadores de vidrio y/o acrílico con la finalidad de cumplir con las distancias mínimas de seguridad y sanitarias.
 - Todo el mobiliario deberá ser presentado con los colores institucionales de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. según el modelo que se le proporcionará a La Contratista.
- xi. **Letrero SEAL que irá en la pared del fondo:** SEAL proporcionará el modelo.
Se anexa fotografía de referencia:



- xii. Puerta de separación de ambientes de corresponder, será de melamine 18 mm, la puerta tendrá una cerradura tipo perilla y adicionalmente un cerrojo interior tipo picaporte.
- xiii. Botiquín de primeros auxilios equipado con: alcohol, vendas, esparadrapo antialérgico, yodo, agua oxigenada, gasa estéril, par de tijeras y par de pinzas.
- xiv. 03 Extintores contra incendios de 06 kg, cargado y con certificado de operatividad y capacitación.
- xv. 03 equipos de luces de emergencia con dos faros tipo ojo de buey, con batería de reserva para seis horas.
- xvi. Tener placas de señalización para el extintor, tablero eléctrico, luces de emergencia, botiquín, placas de salida con flecha en las paredes de los lados y una placa con la señal de salida sobre la puerta, las placas serán reflectantes.
- xvii. Letrero para reclamos y consultas según modelo que brindará SEAL.
- xviii. Letrero para atención preferencial.
- xix. Fanelógrafos
 - o 03 fanelógrafos, de 2.00 m. de ancho x 0.80 m. de alto
 - o Los fanelógrafos tendrán un enmarcado de madera de cedro de 3" x 2", con fondo de triplay de 6 mm, cubierto con franela. Se colocarán puertas corredizas de vidrio de 4 mm.
- xx. Mesa para libro de observaciones y computadora para usuarios: modelo que proporcionará SEAL.

Se anexa fotografía como referencia:



- xxi. Banquetas de espera y silla para clientes:
 - o 03 banquetas y 03 sillas serán de estructura metálica con asientos y espaldar de PVC color azul, la estructura metálica será pintada al horno, y las patas tendrán protectores plásticos.
- xxii. Muebles para Archivadores
 - o 02 muebles para archivadores de 0.40 m. de ancho por 0.50 m. de fondo, de melamine 18 mm del mismo color de los módulos con 4 gavetas corredizas. En los cajones los jaladores serán metálicos cromados y las correderas serán telescópicas, el fondo del cajón con MDF de 4 mm y los costados con MDF de 15 mm con tapacanto delgado.
 - o Una credenza de melamina de 2.0 m. x 1.6. con sus correspondientes divisiones para colocar los archivos de palanca.
- xxiii. Ventilación adecuada e Iluminación adecuada.

- xxiv. 02 porta folletos de material acrílico para colocar los volantes, (volantes tamaño papel A5), según modelo que brindará SEAL.

Se anexa fotografía como referencia:



- xxv. En la parte exterior del local debe contar con:

- o Letrero Principal: luminoso, de 3 m. de largo por 1.0.m. de alto, que será colocado en la fachada, encima de la puerta principal con el logo de SEAL, dirección, Número de fonoseal y el horario de atención al cliente (resistente a la intemperie) con colores institucionales. SEAL entregará las especificaciones del mismo.

- xxvi. Pintado del local exterior e interior:

- o El local al interior y exterior debe utilizar los colores institucionales de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. que se le proporcionará a La Contratista.

- xxvii. Instalación eléctrica:

- o Tablero con llaves termo magnéticas para iluminación, tomacorrientes, y computadoras e impresoras

14. DEL PERSONAL:

La Contratista deberá contar con el personal especializado necesario para prestar un eficiente servicio, no pudiendo utilizar para ello a menores de edad; además de lo señalado, el postor se obliga a lo siguiente:

Puestos del personal de la Contratista	Cantidad	Detalle	Cantidad
Supervisor General	1	Supervisor General	1
Coordinador de Factibilidades	2	Coordinador / supervisor	2
Ventanillas (*)	35	Calle Sucre	14
		C.C. Arequipa Norte	4
		Outlet Arauco	4
		Centro MAC	1
		La Tomilla	2
		La Joya	2
		Tablets - Ticketera	3
		Canales Virtuales	5

(*) Se deberá considerar al personal necesario para cubrir el total de ventanillas en los horarios de atención establecidos por SEAL en las diferentes oficinas de atención al cliente, cumpliendo con la Normativa de la Legislación Laboral vigente.

La Contratista deberá tener en cuenta lo dispuesto en la Ley N° 29973, "Ley General de la Persona con Discapacidad"

A continuación, se detallan los perfiles de cada personal requerido.

Supervisor General (personal clave)	
Cantidad	Uno (01)
Formación	Abogado y/o Lic. en Administración y/o Ing. Comercial y/o Lic. En Ciencias de la Comunicación y/o Ing. Industrial y/o Ing. Mecánico Electricista y/o Ing. Electricista y/o Ing. de Sistemas y/o Lic. en Relaciones Industriales y/o carreras afines.
Experiencia	Cuatro (04) o más años en supervisión en atención al cliente o call center en empresas de servicios o tres (03) años de experiencia como analista o supervisor de empresas del sector eléctrico.
Capacitación	Cuarenta (40) horas lectivas acumuladas de capacitación en Atención al Cliente, Normatividad en el sector eléctrico y/o Regulación del Sector Eléctrico y/o Gestión de recursos Humanos y/o Gestión de Personal y/o Gestión de atención al público y Habilidades Blandas y/o Liderazgo.
Funciones	Responsable de la coordinación y supervisión para el desarrollo del servicio en las oficinas comerciales ubicadas en Calle Sucre, Outlet Arauco, Centro Comercial Arequipa Norte, Estadio La Tomilla, Centro MAC Arequipa, La Joya y Canales Virtuales; además actuará como representante de LA CONTRATISTA en los aspectos contractuales del Servicio. Será el responsable de la presentación de los informes del trabajo realizado, liquidación del trabajo, trámite de la facturación por el servicio prestado y cumplimiento integral del servicio.

Coordinador de Factibilidades	
Cantidad	Uno (02)
Formación	Bachiller en Ing. Eléctrica o Bachiller en Ing. Mecánica-Eléctrica o Bachiller en Ing. Industrial o afines.
Experiencia	Dos (02) o más años en actividades comerciales y/o supervisión de instalación de nuevos suministros y/o mantenimiento de conexiones y/o cortes y reconexiones y/o en actividades técnico-comerciales en el sector eléctrico.
Capacitación	Cuarenta (40) horas lectivas acumuladas de capacitación en Atención al Cliente y Normatividad en el sector eléctrico y/o Regulación del Sector Eléctrico, que se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.
Funciones	Responsable de coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades de las oficinas de atención comercial, además de aprobar las factibilidades por la venta de nuevos suministros, reinstalación de medidor, aumento de potencia, cambio de opción tarifaria, entre otros.

Gestor de plataforma para las oficinas comerciales ubicadas en Calle Sucre, Outlet Arauco, Centro Comercial Arequipa Norte, Estadio La Tomilla, Centro MAC Arequipa, La Joya y Canales Virtuales	
Formación	Bachilleres de cualquier carrera profesional, que se acreditará con la presentación del diploma de bachiller expedido por la universidad respectiva, o Técnicos profesionales de carreras de Instituto Superior Tecnológico, tales como Informática administrativa o Administración o Contabilidad o Secretariado o Electricidad o Electrónica o Computación e Informática o Redes y Comunicaciones de Datos, que se acreditará con la presentación

Gestor de plataforma para las oficinas comerciales ubicadas en Calle Sucre, Outlet Arauco, Centro Comercial Arequipa Norte, Estadio La Tomilla, Centro MAC Arequipa, La Joya y Canales Virtuales

	<p>del diploma de técnico profesional expedido por el instituto superior tecnológico respectivo.</p> <p>Por lo menos dos (02) de los gestores de plataforma deben hablar y escribir el idioma quechua en un nivel avanzado o ser quechua hablantes de origen, para ello la contratista deberá presentar la documentación que sustente el requerimiento (constancias o certificados o declaración jurada).</p> <p>Por lo menos dos (02) de los Gestores de Plataforma deben dominar el lenguaje de señas peruano en un nivel intermedio, para ello la contratista deberá presentar la documentación que sustente el requerimiento (constancias o certificados).</p> <p>Por lo menos dos (02) de los Gestores de Plataforma se deben encontrar dentro de los alcances de la Ley N°29973, Ley General de la persona con Discapacidad, para ello la contratista deberá presentar la documentación que sustente el requerimiento (constancias o certificados).</p>
Experiencia	Un año o más años en labores de atención al cliente o call center o en actividades técnico-comerciales o sector eléctrico.
Capacitación	Cuarenta (40) horas lectivas acumuladas de capacitación en Atención al Cliente y/o Normatividad en el sector eléctrico y/o Regulación del Sector Eléctrico y/o Prevención de riesgos y/o Seguridad, que se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.
Funciones	Realizar la atención personalizada a los usuarios en los Centros de Atención y/o canales virtuales; analizar los históricos y estados de cuenta de los suministros en reclamo, generación de órdenes de trabajo, registrar solicitudes, reclamos, nuevos suministros, denuncias, cobranza y demás tramites comerciales, en el sistema comercial de SEAL.

LA CONTRATISTA deberá informar por escrito y 48 horas antes, los cambios en su personal relacionados al servicio, para la autorización correspondiente por el Administrador del Contrato.

El personal de LA CONTRATISTA, detallado en los cuadros precedentes, podrá ser trasladado y/o rotado según las necesidades del servicio y las disposiciones de SEAL en cualquiera de las sedes de la Región Arequipa,

De igual manera en caso de cierre de oficinas de atención en la Provincia de Arequipa, el personal de la CONTRATISTA podrá ser reubicado en cualquiera de las sedes de SEAL en la Región Arequipa.

LA CONTRATISTA deberá efectuar las funciones propias del servicio de atención cuando se requiera el despliegue a los diferentes distritos y provincias de la concesión, para lo cual deberá dotar al personal viáticos y seguros correspondientes por la cantidad de días que sean trasladados en cualquiera de las provincias de la concesión de SEAL. Para ello LA CONTRATISTA deberá tener en cuenta lo siguiente:

Viático diario por persona.

Condiciones de aplicación

- Se aplicará solo para gastos de traslado, alimentación y hospedaje del personal de LA CONTRATISTA, que realicen funciones fuera de la ciudad de Arequipa.
- La valorización se efectuará por cada día y por persona

Configuración del informe de trabajo

- Informes de liquidación de viáticos y copia de las boletas de venta que acrediten los gastos de hospedaje y alimentación.
 - El informe de trabajo de los días del despliegue.
 - Fecha de salida, fecha de llegada.
 - Fechas de inicio y final y ubicación del despliegue.
 - Breve descripción de los trabajos efectuados.
 - Descripción del personal que se desplazará.
 - Copia de las boletas de pago que acrediten los gastos de hospedaje y alimentación, por cada personal asignado.

Materiales que suministrará LA CONTRATISTA

- (02) Laptops
- (02) Impresoras multifuncionales láser.
- 1/2 millar de papel bond
- Útiles de escritorio

Materiales que suministrará SEAL

- Volantes varios.
- Cable para el conexionado de las laptops e impresoras.

Información Estadística

A continuación, se detalla información estadística de la cantidad de viáticos por persona que LA CONTRATISTA podrá tener en cuenta, de manera referencial, para la elaboración de su oferta económica:

Viáticos	CANTIDAD DE DESPLIEGUES / MES	TOTAL VIÁTICOS ANUAL	TOTAL VIÁTICOS 3 AÑOS
2	2	48	144

Estas cantidades son referenciales, no obligan de manera alguna a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A.

SEAL en un plazo de 48 horas podrá solicitar a LA CONTRATISTA el reemplazo del personal por incumplimiento del servicio, generado por quejas reiterativas de los usuarios o informe del área usuaria.

En el caso de incumplimiento del servicio y si hubiese penalidades por parte de OSINERGMIN respecto a dichos incumplimientos, éstas serán cobradas a LA CONTRATISTA, incluso cuando se haya culminado el contrato o hasta por el plazo que dure el procedimiento administrativo sancionador por parte del OSINERGMIN (por hechos que se hayan generado dentro del periodo contractual).

La Ley 29245 establece en su artículo 8, que las empresas tercerizadoras deben estar registradas en el registro de empresas de tercerización del Ministerio de Trabajo, también el artículo 9 del Decreto Supremo N° 006-2008-TR señala que se cumplirá con la inscripción correspondiente mediante el registro de desplazamiento de su personal en la planilla electrónica, por lo que LA CONTRATISTA deberá presentar copia de la planilla electrónica (T-REGISTRO) actualizada al mes anterior a la fecha de presentación de la propuesta.

LA CONTRATISTA será el único empleador del coordinador, supervisor y gestores y se obliga a cumplir respecto de ellos con todas las obligaciones y responsabilidades que le impone la ley. La subcontratación del servicio no será aceptada de ninguna manera por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A. y será causal de resolución del contrato.

Las obligaciones establecidas por norma legal incluyen el pago de las remuneraciones y de

los beneficios sociales e indemnizaciones laborales previstas por Ley.

No existirá vinculación de tipo laboral entre el personal de la Contratista y Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A., por tanto, ésta no será responsable de los accidentes que pueda sufrir el personal de la Contratista a causa o con ocasión de los trabajos a realizar, y no tendrá obligación alguna por remuneraciones, cotizaciones previsionales u otras obligaciones laborales.

Asimismo, SEAL efectuará evaluaciones del servicio que consistirá en la verificación de los registros ingresados al sistema comercial, mediante una muestra aleatoria que será determinada por SEAL.

SEAL, a través del administrador de contrato, será responsable de dar la conformidad del servicio, verificará la información proporcionada dando su conformidad u observándola.

El área usuaria, solicitará para la conformidad mensual del servicio y posterior pago, la presentación de copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales. A efectos de pagar los pagos mensuales La CONTRATISTA deberá presentar mensualmente lo siguiente:

- Copia de PLAME impreso (remuneración, aportes y descuentos)
- Copia de constancia de pago de tributos del PLAME
- Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia de depósito en cuenta corriente
- Constancia de pago de CTS (cuando corresponda)
- Pago de gratificaciones (cuando corresponda)
- Pago de vacaciones – trucas (Cuando corresponda)

LA CONTRATISTA está obligada a mantener en su planilla al personal del "Servicio de Atención al Cliente en la Provincia de Arequipa" durante el periodo de su ejecución. Adicionalmente debe contar con las pólizas de seguro respectivas y efectuar los exámenes médicos según normativa vigente.

LA CONTRATISTA, deberá contar con personal competente, prohibiéndose el contrato de personal por servicios no personales, todo el personal debe figurar en planilla con todos los beneficios sociales que la ley establezca.

LA CONTRATISTA, deberá presentar el legado correspondiente de todo el personal descrito antes del inicio del servicio, con 15 días de anticipación, la siguiente documentación:

- Organigrama (en formato entregado por SEAL)
- Hoja de vida indicando el grado de instrucción, la experiencia laboral en actividades materia del presente servicio y fotografía digital reciente de buena resolución.
- Copia del Documento Nacional de Identidad
- Copia del documento que acredite el grado académico obtenido, donde corresponda.
- Certificado de Antecedentes Policiales, con antigüedad no superior a 90 días calendario de presentación de la documentación.
- Certificado de Antecedentes Penales, con antigüedad no superior a 90 días calendario de presentación de la documentación.
- Copia de certificados de trabajos concluidos y emitidos por sus anteriores empleadores.
- Copia del recibo de luz donde vive el trabajador (dato que deberá ser comprobado por LA CONTRATISTA), o declaración jurada de constancia domiciliaria suscrita por el trabajador en la que se indique a su vez el número de suministro del servicio eléctrico.
- Certificado de capacitación.
- Copia del Contrato de trabajo firmado con LA CONTRATISTA.
- Certificado de Aptitud Médica que debe incluir la constancia de la evaluación psicológica que indique estar apto para el trabajo.
- Registro de Asistencia a la capacitación de procedimientos de Atención Comercial y

Charla de Inducción de Seguridad otorgada por SEAL.

- Sólo con la conformidad de SEAL de toda la documentación presentada y la posterior firma del Fotocheck por SEAL, el personal será considerado como PERSONAL AUTORIZADO para ejecutar las actividades del servicio, de lo contrario será considerado como PERSONAL NO AUTORIZADO.

15. DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 7'000,000.00 (Siete millones con 00/100 Soles) el valor estimado, por 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:

- Servicio de Atención al Cliente en empresas de distribución eléctrica y/o empresas de telefonía y/o entidades bancarias y/o compañías aseguradoras.
- Servicio de Atención Telefónica y/o virtual en empresas de distribución eléctrica y/o empresas de telefonía y/o entidades bancarias y/o compañías aseguradoras.
- Atención al cliente y/o Atención telefónica y/o virtual y/o orientación al usuario y/o clientes, prestada en entidades públicas y/o privadas.

16. CONDICIONES DE LOS CONSORCIOS:

El número máximo de consorciados es de dos (02) integrantes.

El porcentaje mínimo de participación de cada consorciado es de cincuenta (50%).

El porcentaje mínimo de participación en la ejecución del contrato, para el integrante del consorcio que acredite mayor experiencia, es de cincuenta (50%).

17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO:

17.1 Actividades a desarrollar:

Actividad	Descripción
1	Venta de Nuevos suministros
2	Aumento de Carga
3	Cambio de opción tarifaria
4	Reactivación de suministro
6	Atención de reclamos y denuncias
7	Atención de solicitudes varias
8	Admisión de Recurso de reconsideración
9	Admisión de Apelaciones
11	Admisión de Quejas
12	Escaneado de expedientes varios
13	Cobranza
14	Tramite Documentario
15	FISE

- El servicio abarca la venta de nuevos suministros, aumentos de carga, cambios de opción tarifaria, reactivaciones, reclamos, denuncias, admisión de reconsideraciones, apelaciones y quejas, escaneo de expedientes varios, cobranza, trámite documentario, FISE y diversas solicitudes de los usuarios y clientes de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

- LA CONTRATISTA se compromete a la capacitación de su personal. Deberá presentar un plan de capacitación para su personal a ejecutarse durante el periodo del contrato, el cual deberá contar con un mínimo de 4 (cuatro) cursos anuales externos (certificados) por cada trabajador, dentro de las cuales deben incluir capacitación en habilidades blandas y redacción y otras capacitaciones que el supervisor/coordinador de LA CONTRATISTA designe.
- Por cada capacitación LA CONTRATISTA debe presentar un informe de la misma con fotografías y listas de asistencia a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
- LA CONTRATISTA debe implementar una estructura de capacitación rápida de las actividades a desarrollar en consideración la posible rotación de personal de atención.
- Las capacitaciones podrán ser presenciales y/o virtuales.
- Así mismo, LA CONTRATISTA, se compromete a brindar charlas motivacionales y de habilidades blandas a todo su personal de manera mensual, debiendo presentar el debido informe por charla brindada.
- La gestión de reclamos consiste en la recepción y registro del reclamo según su tipo, presentado por los clientes, usuarios o terceros, emitiendo la correspondiente solicitud de reclamo en el sistema comercial de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., según el procedimiento establecido y que se dará a conocer al contratista en su oportunidad y que pueden ser entre otros los siguientes:

1	CORTE
2	COMPENSACIONES
3	REEMBOLSO DE APORTES O CONTRIBUCIONES
4	EXCESIVO CONSUMO
5	DEUDA DE TERCEROS
6	MEDIDOR MALOGRADO / DEFECTUOSO
7	NUEVOS SUMINISTROS O MODIF. EXISTENTES
8	RECUPERO DE ENERGIA
9	COBRO POR REEMPLAZO MEDIDOR
10	POR ALUMBRADO PUBLICO - RECLAMO
11	CALIDAD DE PRODUCTO
12	REUBICACION DE INSTALACIONES QUE SE ENCUENTREN BAJO RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA
13	INSTALACIONES DEFECTUOSAS / PELIGROSAS
14	SOBRE EL PROCESO DE FACTURACION
15	DANOS Y PERJUICIOS (DANOS EQUIPOS,ARTEFACTOS)
16	OTROS
17	POR NO ENTREGA DE RECIBO
18	ROBO DE MEDIDOR
19	ROBO DE CABLE
20	POR COBRO REEMPLAZO DE ACOMETIDA
21	CALIDAD DE SUMINISTRO
22	NEGATIVA A LA INSTALACIÓN DEL SUMINISTRO
23	EXCESIVA FACTURACION
24	COBRO INDEBIDO
25	CORTE DEL SERVICIO
26	NEGATIVA AL INCREMENTO DE POTENCIA
27	NEGATIVA AL CAMBIO DE OPCION TARIFARIA
28	POR ATENCION BRINDADA POR PERSONAL
29	POR CAMBIO DE DATOS
30	POR COBRO DE ROTURA DE VEREDA
31	POR COBRO DE MASTIL METALICO
32	POR DEMORA EN ATENCION DE EMERGENCIAS
33	POR OPOSICION VENTA DE SUMINISTRO
34	POR OPOSICIÓN A CAMBIO DE MEDIDOR POR CONTRASTE
35	POR PRESCRIPCION DE DEUDA

- Se deberá foliar desde un inicio el expediente de reclamación.
- Se deberá escanear en ventanilla los documentos presentados por el usuario.
- LA CONTRATISTA, cuando corresponda deberá otorgar al usuario el número de Reclamo, Denuncia, Emergencia y/o Solicitud.
- LA CONTRATISTA deberá indicar al usuario el tiempo de atención de los reclamos y/o denuncias, entre otros, según la normativa vigente.
- LA CONTRATISTA deberá verificar el ingreso de reclamos en el Libro de Observaciones, los admitirá y tramitará según lo establecido en los términos de referencia.
- SEAL proporcionará a LA CONTRATISTA el sistema de trámite documentario-Kdocumentos, para la gestión y revisión de reclamos y solicitudes, entregándole los usuarios para el acceso de su personal a cargo de estas actividades.
- La interposición del recurso de reconsideración es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación. El reclamante podrá actuar por esta vía, exclusivamente cuando sustente su impugnación en la existencia de nuevos medios probatorios, los mismos que deberá ofrecer en el escrito a través del que plantee su recurso.
- Contra lo resuelto en vía de reconsideración, el reclamante podrá también plantear recurso de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.
- El recurso de apelación podrá ser articulado cuando el reclamante cuestione las resoluciones expedidas, sustentando su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.
- En el caso que por negligencia de LA CONTRATISTA que brinda el servicio o el de su personal, y Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. se vea afectada por la imposición de multas o sanciones por parte del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN; o de alguna otra autoridad, La CONTRATISTA asumirá el total de la multa mencionada y los gastos en los que se incurra, para atender y/o subsanar la deficiencia del servicio. Quedando Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. autorizada a efectuar el respectivo descuento de las valorizaciones y la garantía constituida para tal efecto.
- En los casos que se inicie procedimiento sancionador por parte del OSINERGMIN, LA CONTRATISTA será la encargada de efectuar los descargos correspondientes desde el inicio de los informes de fiscalización, cumplimiento, de instrucción de procedimiento de sanción a fin de desvirtuar las sanciones o multas a imponer, siendo su responsabilidad el correcto sustento de las mismas. Dado que las penalidades que se paguen serán trasladadas a ésta, incluso por el plazo de 02 años de concluido el servicio, siempre y cuando sean observaciones detectadas en el periodo de contrato.
- En los casos que se inicie procedimiento sancionador por parte del OSINERGMIN, como medida provisoria frente a una multa o sanción futura que pudiera afectar a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., LA CONTRATISTA asumirá la defensa de SEAL, tanto en la vía administrativa como en la vía judicial.
- En caso de corte de suministro de energía eléctrica por un evento extraordinario y se hubiese cortado el sistema comercial de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. LA CONTRATISTA efectuará las coordinaciones necesarias con la Unidad de Atención al Cliente y solicitará autorización verbal para utilizar formatos pre impresos.

- LA CONTRATISTA deberá atender de manera virtual, mediante la plataforma que se implemente, los requerimientos de los usuarios (reclamos, nuevos suministros, reactivaciones, reubicaciones, tratos directos, solicitudes, consultas, financiamientos, etc.).

Otros

- Luego de la venta de nuevos suministros, reactivaciones, aumentos de carga, cambio de opción tarifaria, cambio de nombre, financiamientos, solicitudes y servicios temporales, LA CONTRATISTA se encargará de escanear los expedientes de cada uno de ellos en el momento de su venta y los entregará a SEAL para la custodia de documentos, con el cargo correspondiente, indicando la cantidad de expedientes de número de suministro y el número de caja.
- LA CONTRATISTA se encargará de mantener actualizada la información de las vitrinas de información al cliente según lo dispuesto por el Procedimiento para la Supervisión de la Cobranza y Atención al Usuario y que tiene carácter obligatorio, así como del portafolletos que contiene volantería diversa.
- LA CONTRATISTA se encargará también del:
 - Trámite de pago por nuevo Suministro.
 - Trámite de pago por suministros Incobrables.
 - Trámite de cobro de Intereses de Suministros Anulados.
 - Trámite de pago por Reactivaciones de Suministros Aéreos y Subterráneos.
 - Trámite de pago por picado de Nicho, Mástiles, Muretes, Etc.
 - Trámite de pago por Anulación Definitivo de Suministro.
 - Trámite de pago por Reubicación de Postes, por Postes Chocados y cualquier otro Siniestro.
 - Trámite de pago por Pruebas Eléctricas.
 - Ingreso de Movimientos Bancarios, y control de emisión de los Comprobantes de Pago.
 - Venta de Bases por procesos de selección.
 - Trámite de pago de recibos por consumo de energía con Tarjetas VISA, MASTERCARD, AMERICAM EXPRESS y DINERS.
 - Arqueo diario de caja y entregarlo al Equipo de Cobranza y Morosidad.
 - Ingreso de Movimientos Bancarios, y control de emisión de los Comprobantes de Pago.
- LA CONTRATISTA se encargará de revisar, evaluar y aprobar las factibilidades de las Ordenes de Trabajo por nuevos suministros, reactivaciones, reubicaciones, cambio de potencia, cambio de opción tarifaria y otros, para la posterior emisión del contrato correspondiente.
- En caso de las oficinas comerciales ubicadas en Calle Sucre, Outlet Arauco, Centro Comercial Arequipa Norte, Estadio La Tomilla, Centro MAC Arequipa, La Joya y Canales Virtuales y/u otra oficina comercial, LA CONTRATISTA en su propia movilidad deberá:
 - Entregar las solicitudes por nuevo suministro, reactivaciones y otros, los reclamos y cartas, de las oficinas comerciales ubicadas en Calle Sucre, Outlet Arauco, Centro Comercial Arequipa Norte, Estadio La Tomilla, Centro MAC Arequipa, La Joya y Canales Virtuales a la Unidad de Atención al Cliente (Oficina Arequipa) al día hábil siguiente de su recepción (07:30 horas), para su trámite correspondiente.
 - Recoger las solicitudes por nuevos suministros, reactivaciones y otros aprobados, de la Unidad de Atención al Cliente (Oficina Arequipa), todos los días hábiles (07:30 horas), y llevarlos a las oficinas comerciales ubicadas en Calle Sucre, Outlet Arauco, Centro Comercial Arequipa Norte, Estadio La Tomilla, Centro MAC Arequipa, La Joya y Canales Virtuales para su trámite correspondiente.

- Entregar el Arqueo Diario de Caja de las oficinas comerciales ubicadas en Calle Sucre, Outlet Arauco, Centro Comercial Arequipa Norte, Estadio La Tomilla, Centro MAC Arequipa, La Joya y Canales Virtuales, y remitirlo a la Oficina Arequipa de SEAL (Equipo de Cobranza y Morosidad) al día siguiente hábil (07:30 horas) para su trámite correspondiente.
- En caso de la oficina de Atención al Cliente en La Joya, LA CONTRATISTA cumplirá lo siguiente:
 - Las solicitudes por nuevo suministro, reactivaciones y otros, los reclamos y cartas, serán entregados por LA CONTRATISTA al Courier de SEAL para que los traslade a la oficina de Arequipa al día hábil siguiente de su recepción, para su trámite correspondiente.
 - Realizar el Arqueo Diario de Caja y entregarlo al Courier de SEAL para que los traslade a la oficina de Arequipa al día hábil siguiente de su recepción, para su trámite correspondiente.
- Para la prestación del servicio, LA CONTRATISTA contará con material logístico, (Papel A4 para imprimir financiamientos, reactivaciones, entre otros, lapiceros, grapas, engrapador, numeradora, cuadernos, sello fechador, etc.) y equipos de informática que garanticen el cabal cumplimiento de los términos de referencia establecidos.
- Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. proporcionará los accesos al sistema comercial SIELSE para los usuarios correspondientes del personal de LA CONTRATISTA y que estén debidamente acreditados y presentados para acceder a su sistema comercial.
- Respecto a los Canales Virtuales, se precisa que la atención al cliente a través de estos canales se hará mediante la plataforma implementada por SEAL y/o vía telefónica y/o correos electrónicos y/o ventanilla virtual de SEAL y/o Facebook y/o WhatsApp, según lo requiera SEAL.
- LA CONTRATISTA no podrá utilizar en ningún caso, el logotipo ni el nombre o siglas de SEAL, salvo previa autorización expresa de la Gerencia de Comercialización de SEAL.
- Evitar los deterioros y/o pérdidas por mala manipulación de la documentación de SEAL durante el desarrollo de la actividad. En caso se produzcan debe, por cuenta y costo propio, subsanarlos y/o rehacerlos a satisfacción de SEAL en un lapso no mayor de 24 horas; en caso contrario, SEAL procederá a subsanarlos y/o rehacerlos, y descontar el gasto en la siguiente valorización.
- LA CONTRATISTA, debe implementar la decoración homogénea de las Oficinas de Atención al Cliente en la Provincia de Arequipa, alusivos a la fecha que corresponda (Aniversario de la SEAL, Fiestas Patrias, Aniversario de Arequipa, Navidad).

Todas las decoraciones serán aprobadas por SEAL.

- LA CONTRATISTA, debe implementar evaluaciones de desempeño individuales a su personal en forma trimestral, que conlleven un ranking de puntaje visible para todos, aplicando mecanismos de felicitación y una bonificación por desempeño a los dos primeros puestos en el ranking, que consistirá el 50% de la remuneración percibida y que será entregada al mes inmediato de conocidos los resultados.
- Garantizar la adecuada presentación del personal, dotándoles de indumentaria de trabajo apropiado y fotocheck firmado por el representante legal o Coordinador de Servicio de LA CONTRATISTA y por SEAL. En el fotocheck deberá figurar que se trata de un servicio contratado por SEAL. Todas las actividades serán realizadas con fotocheck vigente y debidamente autorizado; caso contrario, se considerará como si no tuviera el fotocheck.

- Los fotocheck tendrán un periodo de vigencia máximo de 12 meses de emitido. Para la renovación de los fotocheck LA CONTRATISTA deberá informar a SEAL las actualizaciones de los datos del personal, tales como cambio de domicilio, actualizaciones en sus antecedentes penales y policiales, entre otros. Dentro de los 10 días calendario de vencido un fotocheck.
- El personal de LA CONTRATISTA está obligado a portar el respectivo fotocheck (siempre visible) y vestir el uniforme asignado por ésta.

17.2 Confidencialidad

- Por la naturaleza del presente servicio, SEAL deberá compartir información confidencial con LA CONTRATISTA, por lo cual este último deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizacional que resulten necesarias para resguardar la seguridad de toda la información obtenida por cualquier medio o fuente, durante la ejecución del presente servicio, relacionada con el objeto social y actividades de SEAL, know how, accionistas, empleados, ejecutivos, clientes, proveedores, tecnología, planes de negocio, entre otros, así como la información relacionada a cualquier otra entidad con la que SEAL tuviere relaciones comerciales.
- Los datos de carácter documental, entregados por SEAL a LA CONTRATISTA, los obtenidos por éste durante la ejecución de los servicios, o la información producida por LA CONTRATISTA, sólo podrán ser utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del presente contrato. LA CONTRATISTA no podrá disponer de la información a la que tuvo acceso, durante la vigencia del presente contrato, salvo autorización expresa y por escrito de SEAL.
- LA CONTRATISTA no podrá proporcionar información a terceros relativa a SEAL y/o sus clientes y/o a los servicios que preste, de la cual se entere o tome conocimiento en virtud de la celebración y ejecución de este servicio, debiendo guardar absoluta reserva sobre toda aquella información de la que tome conocimiento durante el desarrollo del presente servicio y de manera indefinida. Lo anterior se extiende a todos los trabajadores o servidores de LA CONTRATISTA, sean dependientes de él o no, debiendo éste adoptar las medidas necesarias para que cumplan con las normas de confidencialidad establecidas.
- Con independencia de lo anteriormente estipulado, la siguiente información no estará sujeta a las obligaciones de confidencialidad: (i) cualquier información que regularmente fuere del conocimiento público o transmitida en cualquier medio de comunicación; y (ii) cualquier información que eventualmente fuere del dominio público y que hubiere sido legítimamente revelada, no derivará en alguna violación o incumplimiento de LA CONTRATISTA.
- Las obligaciones de confidencialidad contenidas en el presente punto subsistirán indefinidamente con fuerza y vigor aún después de culminado, terminado o vencido el presente servicio, por cualquier causa.
- Solo se podrá levantar la obligación de confidencialidad contenida en el presente contrato si así fuera ordenado mediante mandato u orden judicial.
- Por otro lado, LA CONTRATISTA se compromete a ejecutar los servicios, respetando la Ley de Protección de Datos Personales, el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, las que las modifiquen y/o sustituyan.

17.3 Metodología de trabajo. -

17.3.1. Registro y seguimiento de petitorios atendidos

Es de carácter obligatorio el registro de todas las solicitudes de nuevos suministros, aumento de potencia, cambio de opción tarifaria, reinstalación de medidor, corte total, reclamos, servicios temporales, denuncias y solicitudes interpuestas por los usuarios, que ingresen por cualquier canal de atención que tenga disponible SEAL (presenciales, escrito y/o virtuales), las mismas que deberán estar registradas en el sistema comercial de acuerdo al petitorio que corresponda, de tal forma que los reportes que genera el sistema comercial sea información veraz y transparente de la gestión del área de Atención al Cliente.

17.3.2. Inicio de Comunicación

Para las atenciones el Gestor de Plataforma en ventanilla, deberá tener la disposición para escuchar y captar lo que realmente el usuario solicita o requiere, para lo cual considerará durante el dialogo, mediar cortésmente con preguntas adicionales referidas al tema de petitorio y/o reclamo. Cuando se tenga identificada la característica del requerimiento del usuario, se deberá registrar en el Sistema Comercial el número de atención siendo a su vez en ese mismo momento comunicado al usuario y/o persona que se apersonó por el área de atención al cliente.

Deberá verificar y/o actualizar los datos de los clientes en el sistema comercial, tales como: Documento Nacional de Identidad (DNI), número telefónico (celular) y correo electrónico.

Por ningún motivo el Gestor de Plataforma debe distraer la comunicación con el usuario y/o persona que se encuentre en el área, quedando prohibido comer, beber, hablar por celular o hacer ruidos innecesarios, que dificulten una buena comunicación y respeto.

No hablar con otras personas, si existiera una urgencia solicitar gentilmente consentimiento del usuario para atender otras diligencias por causas debidamente justificadas.

17.3.3. Fin de la Comunicación

Antes de despedirse informarle en forma breve el procedimiento a seguir para la atención de su petitorio o requerimiento, con palabras apropiadas despedirse dándole la seguridad que estamos preocupados por atender su requerimiento.

Finalizada la comunicación, en casos que amerite deberá coordinar con su Supervisor o Coordinador directo del Área de atención al Cliente, para luego correr traslado del petitorio y/o requerimiento al área competente con un pequeño comentario de la posición del usuario y/o reclamante.

17.3.4. Generación y control de Orden de Trabajo

El Gestor de Plataforma simultáneamente en el proceso de atención al usuario o cliente, mediante el sistema comercial seleccionará y generará la orden de trabajo por nuevo suministro, aumento de potencia, cambio de opción tarifaria, reinstalación de medidor, corte total, reclamos, servicios temporales, denuncias y solicitudes u otros requerimientos ingresados al sistema, el que se verificará y depurará antes de ser entregado para su atención correspondiente.

Se efectuará un cierre diario de los reclamos, petitorios, nuevos suministros u otros requerimientos y mediante su coordinador se entregará a la jefatura del área correspondiente con el cargo respectivo.

17.3.5. Evaluaciones e Indicadores de desempeño

LA CONTRATISTA debe implementar evaluaciones de desempeño individuales a su personal, que conlleven un ranking de puntaje visible para todos, aplicando mecanismos de felicitación u otro que La CONTRATISTA tenga establecido como empresa

especializada en este servicio, los mismos que serán comunicados a SEAL de manera mensual.

Asimismo, LA CONTRATISTA debe implementar Indicadores de Desempeño de manera general con la finalidad de medir el desempeño del servicio, los indicadores deberán ser propuestos por LA CONTRATISTA y aprobados por SEAL (al menos 3 indicadores), los indicadores deberán ser objetivos y estarán orientados a medir los resultados de la gestión del servicio y la toma de decisiones para acciones correctivas, de ser el caso.

17.3.6. Restricciones

Queda prohibido el ingreso de trabajadores de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. y de personas ajenas al Área de Atención al Cliente.

El coordinador/supervisor de la contratista deberá asegurar esta condición, en caso se requiera el ingreso de personas ajenas al servicio, estas serán autorizadas previamente.

Queda prohibido ausentarse de sus puestos de trabajo durante el turno correspondiente.

El uso del computador es exclusivo para la atención al cliente, queda prohibido la instalación o activación de juegos y/o video, música u otros no relacionados a los trabajos descritos.

Queda prohibido utilizar celular, radio, IPod u otros que no sean exclusivos para el servicio, durante el periodo de labor.

Se encuentra prohibido ofrecer servicios, emitir opinión de la correspondencia que distribuye o respecto al resultado de la actividad efectuada, así como insinuar propinas u otros a los clientes. En caso el cliente solicite alguna información, el personal de LA CONTRATISTA debe responder en forma amable y con buen trato.

LA CONTRATISTA, debe coordinar con su personal, de forma que se eviten comentarios de los mismos en Redes Sociales referentes a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. del servicio que brinda.

17.3.7. Periodo y horario del servicio

Se requiere que el personal preste atención continua y permanente para la atención de los clientes, aún en casos fortuitos (huelga y paros).

LA CONTRATISTA debe garantizar un tiempo máximo de espera de 25 minutos por cada usuario. La atención en el horario programado es ininterrumpida y obligatoria.

LA CONTRATISTA, deberá garantizar la atención al cliente en la totalidad de ventanillas.

El horario del servicio es el siguiente:

HORARIO DEL SERVICIO

OFICINA	PERSONAL	HORARIO	CANTIDAD DE VENTANILLAS
Oficina Sucre	Supervisor de Plataforma	De Lunes a Viernes 07:30 - 17:30 horas	14
	Gestor de plataforma		
	Ticketera / Tablets	Sábados 08:00 - 13:00 horas	
	Coordinador de Factibilidades		

OFICINA	PERSONAL	HORARIO	CANTIDAD DE VENTANILLAS
C.C. Arequipa Norte	Gestor de plataforma	De Lunes a Viernes 07:30 – 17:30 horas	4
		Sábados 08:00 - 13:00 horas	
Outlet Arauco	Gestor de plataforma	De Lunes a Viernes 09:30 - 19:30 horas	4
		Sábados 09:30 - 14:30 horas	
Estadio la Tomilla	Gestor de plataforma	De Lunes a Viernes 07:30 - 17:30 horas	2
		Sábados 08:00 - 13:00 horas	
Centro MAC Arequipa	Gestor de plataforma	De Lunes a Viernes 08:15 – 17:30 horas	1
		Sábados y Feriados 08:15 - 14:00 horas	
Canales Virtuales - Sucre	Gestor de plataforma	De Lunes a Sábado 08:00 - 17:00 horas	5
La Joya	Gestor de plataforma	De Lunes a Viernes 07:30 - 18:00 horas	2

El horario de atención al cliente en la Oficina de Sucre es el siguiente:

- De Lunes a Viernes: de 7:45 a 16:45 horas.
- Sábados: de 08:00 a 12:00 horas.

El horario de atención al cliente en la Oficina del C.C. Arequipa Norte es el siguiente:

- De Lunes a Viernes: de 7:45 a 16:45 horas.
- Sábados: de 08:30 horas a 12:30 horas

El horario de atención al cliente en la Oficina del Outlet Arauco es el siguiente:

- De Lunes a Viernes: de 10:00 a 19:00 horas.
- Sábados: de 10:00 a 14:00 horas.

El horario de atención al cliente en la Oficina del Estadio La Tomilla es el siguiente:

- De Lunes a Viernes: de 7:45 a 16:45 horas.
- Sábados: de 08:30 horas a 12:30 horas

El horario de atención al cliente en Centro MAC Arequipa es el siguiente:

- De Lunes a Viernes: de 08:30 a 17:15 horas.
- Sábados y Feriados: de 08:30 a 13:30 horas.

El horario de atención al cliente en la Oficina de Canales Virtuales es el siguiente:

- De Lunes a Sábado: de 8:15 a 16:45 horas.

El horario de atención al cliente en la Oficina de La Joya es el siguiente:

- De Lunes a Viernes: de 7:45 a 16:45 horas.

El horario se desarrollará aún en casos fortuitos (huelga y paros), salvo que, debido a dicho caso fortuito, no sea posible que el contratista pueda brindar el servicio, deberá acreditar este hecho de manera fehaciente.

LA CONTRATISTA en casos que, por motivos justificados generen ausencia de su personal, deberá tener personal en retén competente, garantizando de esta manera la continuidad del servicio debiendo comunicar de dicha situación a la Jefatura de la Unidad de Atención al Cliente en forma inmediata y asegurando la operación del total de ventanillas asignadas para la atención al cliente. Para la elaboración de la estructura de costos, el postor deberá considerar un (01) personal retén para todo el tiempo que dure el servicio.

17.3.8.

17.3.9. Remuneraciones del personal

Es importante precisar que, para los efectos de asegurar la calidad del servicio, la remuneración mensual que LA CONTRATISTA debe abonar a su personal, no debe ser inferior a la considerada en el análisis de precios de su oferta económica, para el siguiente personal requerido: (revisar el sueldo motivacional)

Tipo de Personal	Remuneración básica computable para derechos beneficios y aportes laborales
Supervisor General	S/ 3,000.00 (*)
Coordinador de Factibilidades	S/ 2,800.00 (*)
Gestor de plataforma	S/ 1,900.00 (*)

(*) Remuneración que contempla las 48 horas semanales según la Norma de Legislación laboral.

17.3.10. Metodología para supervisión

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. efectuará la supervisión de las actividades contratadas, por medio de visitas inopinadas, muestreos u otras modalidades que garanticen un real y efectivo servicio de calidad y en caso de incumplimiento aplicará la penalidad correspondiente.

17.3.11. Presentación de informes

➤ **Plan de Trabajo:**

LA CONTRATISTA deberá presentar su plan de trabajo a implementar para el desarrollo general del servicio, relacionando los requerimientos solicitados por SEAL para el presente proceso de selección, con su proceso de implementación, recursos logísticos, ejecución operativa y manejo de información, el cual debe garantizar que dispone de una metodología, conocimiento, enfoque del servicio, procesos y procedimientos apropiados para cumplir con los objetivos del servicio, incluyendo el cumplimiento estricto de los requisitos, requerimientos, equipamientos, lineamientos y anexos establecidos en los presentes términos de referencia.

El plan de trabajo debe tener como finalidad el cumplimiento del objeto de la contratación indicado en el punto 2 y de los objetivos indicados por SEAL.

Para el inicio de la prestación del servicio LA CONTRATISTA deberá contar previamente con la inspección y conformidad por parte de SEAL del equipamiento y exigencias mínimas establecidas en el presente documento. Para lo cual LA CONTRATISTA debe cumplir el siguiente procedimiento y tiempos de atención máximos establecidos en días calendario desde el día hábil siguiente de la notificación del periodo de implementación:

Descripción	Tiempo de Atención (Máximo)
La CONTRATISTA Recibida la Carta de Notificación del inicio del periodo de implementación, deberá realizar la presentación del responsable de dicho proceso, para las coordinaciones respectivas, brindando el correo electrónico y número de Contacto, adicionalmente deberá solicitar una reunión de coordinación máximo a los 5 días calendarios de iniciado el periodo de implementación.	02 días calendario.
LA CONTRATISTA debe remitir a SEAL, los diseños de los uniformes y fotocheck propuestos, los cuales serán verificados y aprobados por SEAL.	7 días calendario.
LA CONTRATISTA debe remitir a SEAL, el expediente o legajo de todo el personal (clave y no clave) que ejecutará las actividades del servicio, los cuales serán verificados y aprobados por SEAL. (según se indica en *)	15 días calendario.
LA CONTRATISTA solicitará a SEAL la Capacitación de los procedimientos de Atención Comercial, así como la charla de Inducción de Seguridad para todo el Personal que realizara actividades en el servicio.	15 días calendario.
Plan de Contingencia frente a situaciones eventuales que pongan en riesgo la seguridad de su personal y de prestación del servicio	15 días calendario.
LA CONTRATISTA cursará una comunicación escrita a SEAL, indicando la fecha y hora propuesta para que SEAL efectúe la inspección de las Oficinas de Atención Comercial, dicha fecha no deberá exceder los 2 días hábiles siguientes de remitida la comunicación a SEAL.	15 días calendario.
LA CONTRATISTA comunicará a SEAL mediante carta, los correos electrónicos corporativos de su personal autorizado para la gestión del contrato. Así mismo SEAL comunicará a LA CONTRATISTA mediante correo electrónico los correos electrónicos de su personal autorizado para la gestión del contrato.	15 días calendario.
SEAL comunicará a LA CONTRATISTA su conformidad y/o las observaciones respecto a la inspección de las oficinas de Atención Comercial, que comprende la verificación de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de comunicación con los servidores de SEAL, verificado el ingreso al sistema comercial. • Equipamiento de las Oficinas de Atención Comercial. • Implementación de la Oficina del C.C. Arequipa Norte 	2 días hábiles de efectuada la inspección
En el caso de presentarse observaciones, LA CONTRATISTA debe subsanar las observaciones comunicadas por SEAL.	2 días calendarios desde la recepción de observaciones de SEAL o a más tardar en la fecha de finalización del plazo para implementación
Pólizas de Seguro Complementario de Salud y Trabajo de todo el personal que ejecutará las actividades del servicio. (SCTR de salud y pensión)	1 días calendarios antes del Inicio del Servicio

(*) El expediente o legajo de cada personal de LA CONTRATISTA debe contener los siguientes documentos:

- Organigrama (en formato entregado por SEAL)
- Hoja de vida indicando el grado de instrucción, la experiencia laboral en actividades materia del presente servicio y fotografía digital reciente de buena resolución.
- Copia del Documento Nacional de Identidad
- Copia del documento que acredite el grado académico obtenido, donde corresponda.
- Certificado de Antecedentes Policiales, con antigüedad no superior a 90 días calendario de presentación de la documentación.
- Certificado de Antecedentes Penales, con antigüedad no superior a 90 días calendario de presentación de la documentación.
- Copia de certificados de trabajos concluidos y emitidos por sus anteriores empleadores.
- Copia del recibo de luz donde vive el trabajador (dato que deberá ser comprobado por LA CONTRATISTA), o declaración jurada de constancia domiciliaria suscrita por el trabajador en la que se indique a su vez el número de suministro del servicio eléctrico.
- Certificado de capacitación.
- Copia del Contrato de trabajo firmado con LA CONTRATISTA.
- Certificado de Aptitud Médica que debe incluir la constancia de la evaluación psicológica que indique estar apto para el trabajo.
- Registro de Asistencia a la capacitación de procedimientos de Atención Comercial y Charla de Inducción de Seguridad otorgada por SEAL.
- Sólo con la conformidad de SEAL de toda la documentación presentada y la posterior firma del Fotocheck por SEAL, el personal será considerado como PERSONAL AUTORIZADO para ejecutar las actividades del servicio, de lo contrario será considerado como PERSONAL NO AUTORIZADO.

SEAL se reserva el derecho de proceder a la revisión y ajuste de los objetivos fijados, así como añadir nuevos objetivos de calidad en función de su política comercial, sistema de gestión de calidad, normativas o de servicio durante la ejecución del contrato.

En el transcurso del servicio, LA CONTRATISTA deberá cumplir y evidenciar la ejecución del Plan de Trabajo propuesto, midiendo los resultados e incorporando en la operación los cambios que permitan la disminución de las problemáticas presentadas, así como, la adopción de mejores prácticas que impacten positivamente en la eficiencia del servicio.

➤ **Reportes diarios**

Deberá entregar los reportes diarios de todas las atenciones realizadas por cada ventanilla de las oficinas de atención al cliente, vía correo electrónico al Jefe de la Unidad de Atención al Cliente al día siguiente de efectuadas dichas atenciones, como plazo máximo 10:00 a.m.

➤ **Informe mensual**

Deberá ser entregado Mesa de Partes, como máximo al cuarto día del mes siguiente y deberá contener como mínimo:

- Informe estadístico por venta de nuevos suministros, aumentos de carga, cambio de opción tarifaria, reactivaciones, financiamientos, cortes totales, solicitudes, arqueos de caja, denuncias, reclamos y cualquier actividad que se realice.
- Estadística de clientes atendidos, abandonados, tiempos de espera y tiempos promedio de espera por cada oficina comercial.
- Estadística de gestión por cada ventanilla de todas las oficinas de atención al cliente.
- Record de asistencia por personal.
- Recomendaciones con el objetivo de mejorar la calidad y alcance del servicio (mejora continua).

NOTA: Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. mediante su Unidad de Atención al Cliente o a requerimiento de la Gerencia de Comercialización, podrá solicitar en cualquier etapa de la vigencia del contrato, la emisión de informes situacionales relacionados con la gestión encomendada, así como las estadísticas cuyo detalle se solicite.

17.4 Información Estadística

A continuación, se detalla información estadística de la cantidad de actividades que LA CONTRATISTA podrá tener en cuenta, de manera referencial, para la elaboración de su oferta económica:

Actividad	Descripción	Unidad	Cantidad
1	Venta Nuevos suministros	Unid	18000
2	Cambio de opción tarifaria	Unid	500
3	Reactivación de suministro	Unid	3000
4	Servicios extraordinarios	Unid	300
5	Atención de reclamos	Unid	9200
6	Atención de solicitudes*	Unid	35000
7	Financiamientos	Unid	5000
11	Recurso de reconsideración	Unid	200
15	Escaneado de expedientes varios**	Unid	220000

* Cambio de datos, inspecciones, corte definitivo, reubicación de medidor.

** Contratos de suministro, reclamos, financiamientos, cambio datos, inspecciones, corte definitivo, reubicación de medidor, solicitudes

Estas cantidades son referenciales, no obligan de manera alguna a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A. y comprende a la estadística registrada para el periodo enero 2023 a diciembre 2023.

18. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución es de mil noventa y cinco (1095) días calendario, contados desde el día siguiente de culminado el periodo de implementación de veinte (20) días calendario, los cuales serán computados a partir del día siguiente la suscripción del contrato.

19. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio será ejecutado en las instalaciones comerciales de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. y en local de la contratista:

- **Sucre:** Calle Sucre 402 - Cercado
- **Centro Comercial Arequipa Norte:** Carretera Arequipa Yura Km. 9, Cerro Colorado.
- **Outlet Arauco:** LC-235, segundo nivel, Arequipa.
- **La Tomilla:** Av. Ramón Castilla Cuarta Cuadra, Estadio La Tomilla, Oficina 7
- **Centro MAC:** Mall Ventura - Porongoche.
- **Canales Virtuales:** Calle Sucre 402 - Cercado
- **La Joya:** Av. 2 de Mayo s/n

En el siguiente cuadro se detalla la ubicación del personal para la ejecución del servicio:

Puestos del personal de la Contratista	Detalle
Supervisor de Plataforma	Oficina Sucre
Coordinador de Factibilidades	Oficina Sucre

Gestor de plataforma

Oficina Calle Sucre
Oficina C.C. Arequipa Norte
Oficina Outlet Arauco
Oficina Calle Sucre
Oficina La Joya
Oficina Centro MAC
Oficina Estadio La Tomilla

20. PENALIDADES:

20.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado de La 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.

20.2. OTRAS PENALIDADES:

Se tendrán en cuenta las siguientes penalidades:

N°	APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	Gestor que no use el uniforme y/o fotocheck o utilizarlo de manera incorrecta.	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
2	El gestor que se encuentre con síntomas de haber ingerido bebidas alcohólicas o alucinógenos, se solicitará el retiro inmediato y definitivo del mismo.	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
3	El gestor que esté efectuando llamadas a terceros o utilizando el celular en horas de trabajo y que no sean por temas atribuibles a la descripción del servicio.	0.5 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
4	Por no cubrir el total de posiciones mínimas requeridas al servicio detectado por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. atribuible a LA CONTRATISTA.	0.25 UIT, por cada caso y por cada día	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
5	Cuando LA CONTRATISTA no registre o efectué un mal registro de las ocurrencias importantes	0.5 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
6	Por recibir constantes quejas de los clientes por la mala atención brindada en el centro de atención (02 quejas a más en un mes)	0.50 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
7	El tiempo de espera no debe superar los 25 minutos, si se detectan casos superiores a 25 minutos se aplicará la penalidad por cada caso. Dicho incumplimiento se acreditará a través del sistema de colas	0.50 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
8	En caso LA CONTRATISTA tenga la información desactualizada o incumpla las normas vigentes en las oficinas de atención al cliente.	2 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN

N°	APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
9	Por no presentar los reportes diarios de atenciones por ventanilla exigidos.	0.1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
10	LA CONTRATISTA no cumple con los horarios de atención en las oficinas comerciales establecidos por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	1.5 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de OSINERGMIN	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
11	Por falsificar documentación o información en el servicio que se presta y retiro de personal involucrado.	2 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
12	Por no atender las anotaciones de Libro de Observaciones, por cada caso	1.5 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de OSINERGMIN	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
13	Por perder un expediente (nuevos suministros, aumento de carga, reactivación, financiamiento, cambio de tarifa, reclamos, solicitudes, otros), por cada caso detectado	1.5 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de OSINERGMIN	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
14	Por no brindar las capacitaciones establecidas en su cronograma.	1.5 UIT, por cada día de retraso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
15	Por la falta de pago de las remuneraciones y beneficios sociales a los trabajadores de LA CONTRATISTA, es decir por cada día de retraso en el pago de las remuneraciones y beneficios sociales	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
16	Cuando el personal de LA CONTRATISTA efectúa negociaciones o cobros no autorizados de cualquier índole al cliente en beneficio propio (la sanción incluye el retiro del trabajador implicado)	2 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
17	Por no mantener en óptimas condiciones el equipamiento requerido en servicio.	2 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión

Respecto a la Penalidad N° 6:

Se precisa que el término "Ocurricias Importantes", para la aplicación de la penalidad materia de observación, tiene los siguientes alcances:

- ✓ Registro de anotaciones (reclamos, denuncias, solicitudes) de los usuarios en el Libro de Observaciones.
- ✓ Registro de Denuncias hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Reclamos hechos por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Solicitudes de Nuevos Suministros definitivos y/o provisionales colectivos hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Solicitudes de Aumentos de Carga hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Solicitudes de Cambios de Tarifa hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.

- ✓ Registro de Solicitudes de Cortes Temporales hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Solicitudes de Servicios Temporales hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de solicitudes (emergencias, cambio de nombre, rectificación de dirección, presupuestos por reubicación de postes, reubicación de subestaciones de distribución, reubicación de redes de Baja Tensión y/o Media Tensión) hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ No indicar el número de reclamo, denuncia, solicitud, emergencias y tiempo de atención según normativa".
- ✓ Y todas las actividades detalladas en el servicio.

El procedimiento para la aplicación de las penalidades será el siguiente:

- SEAL notifica a LA CONTRATISTA la(s) falta(s) incurrida(s), otorgándole 2 días hábiles de plazo después de notificada, para que presente su descargo en caso corresponda.
- Si LA CONTRATISTA lo solicita por escrito y antes del vencimiento del plazo otorgado para el descargo, SEAL programará una reunión para realizar un análisis conjunto de las faltas incurridas con LA CONTRATISTA. Sostenida la reunión, y sin ser notificada, se le otorgará a LA CONTRATISTA un plazo de 2 días hábiles contados desde la fecha de la reunión, para que presente su descargo en caso corresponda.
- Cumplido con el plazo otorgado para el descargo y con el descargo presentado por LA CONTRATISTA (en caso sea presentado), SEAL procederá a efectuar la evaluación correspondiente cuyo resultado será comunicado a LA CONTRATISTA.
- Cualquier penalidad por incumplimiento aplicada por Organismo regulador u otra Organismo fiscalizador será trasladada y asumida por LA CONTRATISTA.

Nota: Las penalidades descritas se aplicarán hasta por un monto máximo del 10% del monto del contrato vigente. Estas serán deducidas de los pagos a cuenta, pago final o liquidación final o si fuese necesario de la ejecución de las garantías de fiel cumplimiento o monto diferencial.

21. PRESTACIONES ACCESORIAS:

NO CORRESPONDE.

22. REAJUSTES:

NO CORRESPONDE.

23. VICIOS OCULTOS:

La recepción conforme de la prestación por parte de SEAL 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 de La CONTRATISTA es de tres (03) años contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

24. CONFORMIDAD:

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 Unidad de Atención al Clientes.

25. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor de La CONTRATISTA en pagos parciales en 36 armadas mensuales de igual valor.

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

- ✓ Informe del funcionario responsable de la Unidad de Atención al Cliente emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- ✓ Comprobante de pago.
- ✓ Informe mensual de los trabajos realizados emitido por La CONTRATISTA el mismo que deberá contar con el visto bueno del Jefe de la Unidad de Atención al Cliente.
- ✓ Copia de Contrato.
- ✓ Copia de Orden de Servicio o pedido marco.
- ✓ Copia de la planilla electrónica (T-REGISTRO). (Para el primer mes de servicio), de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 29245, Ley que regulan los servicios de tercerización, y su Reglamento aprobado por D.S. N° 006-2008-TR.

Además, el área usuaria, solicitará para la conformidad mensual del servicio y posterior pago, la presentación de las copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales. A efectos de realizar los pagos mensuales La CONTRATISTA deberá presentar mensualmente lo siguiente:

- ✓ Copia de PLAME impreso (remuneración, aportes y descuentos)
- ✓ Copia de constancia de pago de tributos del PLAME
- ✓ Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia del depósito.
- ✓ Constancia de pago de CTS (cuando corresponda)
- ✓ Pago de gratificaciones (cuando corresponda)

Dicha documentación se debe presentar por TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL:
<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>

26. DOMICILIO PARA NOTIFICACIÓN EN EJECUCIÓN CONTRACTUAL

El postor ganador de la buena pro, consignará un correo electrónico, a donde se le notificará todos los actos y actuaciones recaídos durante la ejecución contractual, como es el caso, entre otros, de ampliación de plazo. Así mismo señalará un domicilio legal a donde se le notificará los actos que tienen un procedimiento preestablecido de notificación, como es el caso de resolución o nulidad de contrato.

27. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DEL POSTOR:

Los requisitos de calificación son los siguientes:

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	Supervisor General <u>Requisitos:</u> Abogado y/o Lic. en Administración y/o Ing. Comercial y/o Lic. En Ciencias de la Comunicación y/o Ing. Industrial y/o Ing. Mecánico Electricista y/o Ing. Electricista y/o Ing. de Sistemas y/o Lic. en Relaciones Industriales y/o carreras afines. <u>Acreditación:</u> El Título profesional de Abogado o Lic. en Administración o Ing. Comercial o Lic. En Ciencias de la Comunicación o Ing. Industrial o Ing. Mecánico Electricista o Ing. Electricista o Ing. de Sistemas o Lic. en Relaciones Industriales o afines 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

	<p>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> <div>Importante para la Entidad</div> <p>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</p> <p>En caso el Título de Título profesional de Abogado o Lic. en Administración o Ing. Comercial o Lic. En Ciencias de la Comunicación o Ing. Industrial o Ing. Mecánico Electricista o Ing. Electricista o Ing. de Sistemas o Lic. en Relaciones Industriales o afines, no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Supervisor General</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Cuatro (04) o más años en supervisión en atención al cliente o call center en empresas de servicios o tres (03) años de experiencia como analista o supervisor de empresas del sector eléctrico.</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>ACREDITACIÓN:</p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none">• Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento• En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.• Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.• Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.
B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente S/ 7'000,000.00 (Siete millones con 00/100 Soles) el valor estimado de la contratación, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años</p>

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:

- Servicio de Atención al Cliente en empresas de distribución eléctrica y/o empresas de telefonía y/o entidades bancarias y/o compañías aseguradoras.
- Servicio de Atención Telefónica y/o virtual en empresas de distribución eléctrica y/o empresas de telefonía y/o entidades bancarias y/o compañías aseguradoras.
- Atención al cliente y/o Atención telefónica y/o virtual y/o orientación al usuario y/o clientes, prestada en entidades públicas y/o privadas.

Acreditación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Importante

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

ANEXO 1

N°	DESCRIPCION	CANTIDAD	PU	OFERTA ECONOMICA																														
	SUMA ALZADA																																	
	Actividad Descripción	1																																
	1 Venta de Nuevos suministros																																	
	2 Aumento de Carga																																	
	3 Cambio de opción tarifaria																																	
	4 Reactivación de suministro																																	
	6 Atención de reclamos y denuncias																																	
	7 Atención de solicitudes varias																																	
	8 Admisión de Recurso de reconsideración																																	
	9 Admisión de Apelaciones																																	
	11 Admisión de Quejas																																	
	12 Escaneado de expedientes varios																																	
	13 Cobranza																																	
	14 Trámite Documentario																																	
	15 FISE																																	
	<table><tr><th>Puestos del personal de la Contratista</th><th>Cantidad</th><th>Detalle</th><th>Cantidad</th></tr><tr><td>Supervisor General</td><td>1</td><td>Supervisor General</td><td>1</td></tr><tr><td>Coordinador de Factibilidades</td><td>2</td><td>Coordinador / supervisor</td><td>2</td></tr><tr><td rowspan="8">Ventanillas (*)</td><td rowspan="8">35</td><td>Calle Sucre</td><td>14</td></tr><tr><td>C.C. Arequipa Norte</td><td>4</td></tr><tr><td>Outlet Arauco</td><td>4</td></tr><tr><td>Centro MAC</td><td>1</td></tr><tr><td>La Tomilla</td><td>2</td></tr><tr><td>La Joya</td><td>2</td></tr><tr><td>Tablets - Ticketera</td><td>3</td></tr><tr><td>Canales Virtuales</td><td>5</td></tr></table>	Puestos del personal de la Contratista	Cantidad	Detalle	Cantidad	Supervisor General	1	Supervisor General	1	Coordinador de Factibilidades	2	Coordinador / supervisor	2	Ventanillas (*)	35	Calle Sucre	14	C.C. Arequipa Norte	4	Outlet Arauco	4	Centro MAC	1	La Tomilla	2	La Joya	2	Tablets - Ticketera	3	Canales Virtuales	5			
Puestos del personal de la Contratista	Cantidad	Detalle	Cantidad																															
Supervisor General	1	Supervisor General	1																															
Coordinador de Factibilidades	2	Coordinador / supervisor	2																															
Ventanillas (*)	35	Calle Sucre	14																															
		C.C. Arequipa Norte	4																															
		Outlet Arauco	4																															
		Centro MAC	1																															
		La Tomilla	2																															
		La Joya	2																															
		Tablets - Ticketera	3																															
		Canales Virtuales	5																															
	Nota: En el presente punto el postor deberá considerar todos los costos que le conlleven para la ejecución del servicio considerados en el requerimiento, salvo aquella que haya sido considerado a precios unitarios.																																	
	PRECIOS UNITARIOS																																	
	VIATICOS Se aplicará solo para gastos de traslado, alimentación y hospedaje del personal de LA CONTRATISTA, que realicen funciones fuera de la ciudad de Arequipa. La valorización se efectuara por cada día y por persona.	144																																

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		
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ i = Oferta Pi = Puntaje de la oferta a evaluar Oi = Precio i Om = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio [100] puntos

Importante

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

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de [SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO EN PLATAFORMA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA], que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-SEAL-1** para la contratación de **SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO EN PLATAFORMA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA**, 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 [SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO EN PLATAFORMA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA].

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 PAGO¹¹

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 de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios,

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

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 noventa y cinco (1095) días calendarios, contados desde el día siguiente de culminado el periodo de implementación de veinte (20) días calendarios, los cuales serán computados a partir del día siguiente la suscripción del contrato.**

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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

Importante

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias como garantía de fiel cumplimiento de prestaciones accesorias, debe consignarse lo siguiente:

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

Importante

En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto

del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por **[LA UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE]** en el plazo máximo de **[CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN]** días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de **03 años** contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante

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

OTRAS PENALIDADES:

De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se pueden establecer penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación, las cuales deben ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación.

N°	APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	Gestor que no use el uniforme y/o fotocheck o utilizarlo de manera incorrecta.	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
2	El gestor que se encuentre con síntomas de haber ingerido bebidas alcohólicas o alucinógenos, se solicitará el retiro inmediato y definitivo del mismo.	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
3	El gestor que esté efectuando llamadas a terceros o utilizando el celular en horas de trabajo y que no sean por temas atribuibles a la descripción del servicio.	0.5 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
4	Por no cubrir el total de posiciones mínimas requeridas al servicio detectado por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. atribuible a LA CONTRATISTA.	0.25 UIT, por cada caso y por cada día	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
5	Cuando LA CONTRATISTA no registre o efectué un mal registro de las ocurrencias importantes	0.5 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
6	Por recibir constantes quejas de los clientes por la mala atención brindada en el centro de atención (02 quejas a más en un mes)	0.50 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
7	El tiempo de espera no debe superar los 25 minutos, si se detectan casos superiores a 25 minutos se aplicará la penalidad por cada caso. Dicho incumplimiento se acreditará a través del sistema de colas	0.50 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
8	En caso LA CONTRATISTA tenga la información desactualizada o incumpla las normas vigentes en las oficinas de atención al cliente.	2 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
9	Por no presentar los reportes diarios de atenciones por ventanilla exigidos.	0.1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión

N°	APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
10	LA CONTRATISTA no cumple con los horarios de atención en las oficinas comerciales establecidos por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	1.5 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de OSINERGMIN	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
11	Por falsificar documentación o información en el servicio que se presta y retiro de personal involucrado.	2 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
12	Por no atender las anotaciones de Libro de Observaciones, por cada caso	1.5 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de OSINERGMIN	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
13	Por perder un expediente (nuevos suministros, aumento de carga, reactivación, financiamiento, cambio de tarifa, reclamos, solicitudes, otros), por cada caso detectado	1.5 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de OSINERGMIN	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de OSINERGMIN
14	Por no brindar las capacitaciones establecidas en su cronograma.	1.5 UIT, por cada día de retraso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
15	Por la falta de pago de las remuneraciones y beneficios sociales a los trabajadores de LA CONTRATISTA, es decir por cada día de retraso en el pago de las remuneraciones y beneficios sociales	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
16	Cuando el personal de LA CONTRATISTA efectúa negociaciones o cobros no autorizados de cualquier índole al cliente en beneficio propio (la sanción incluye el retiro del trabajador implicado)	2 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
17	Por no mantener en óptimas condiciones el equipamiento requerido en servicio.	2 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión

Respecto a la Penalidad N° 6:

Se precisa que el término "Ocurricencias Importantes", para la aplicación de la penalidad materia de observación, tiene los siguientes alcances:

- ✓ Registro de anotaciones (reclamos, denuncias, solicitudes) de los usuarios en el Libro de Observaciones.
- ✓ Registro de Denuncias hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Reclamos hechos por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Solicitudes de Nuevos Suministros definitivos y/o provisionales colectivos hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Solicitudes de Aumentos de Carga hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Solicitudes de Cambios de Tarifa hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Solicitudes de Cortes Temporales hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ Registro de Solicitudes de Servicios Temporales hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.

- ✓ Registro de solicitudes (emergencias, cambio de nombre, rectificación de dirección, presupuestos por reubicación de postes, reubicación de subestaciones de distribución, reubicación de redes de Baja Tensión y/o Media Tensión) hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
- ✓ No indicar el número de reclamo, denuncia, solicitud, emergencias y tiempo de atención según normativa”.
- ✓ Y todas las actividades detalladas en el servicio.

El procedimiento para la aplicación de las penalidades será el siguiente:

- SEAL notifica a LA CONTRATISTA la(s) falta(s) incurrida(s), otorgándole 2 días hábiles de plazo después de notificada, para que presente su descargo en caso corresponda.
- Si LA CONTRATISTA lo solicita por escrito y antes del vencimiento del plazo otorgado para el descargo, SEAL programará una reunión para realizar un análisis conjunto de las faltas incurridas con LA CONTRATISTA. Sostenida la reunión, y sin ser notificada, se le otorgará a LA CONTRATISTA un plazo de 2 días hábiles contados desde la fecha de la reunión, para que presente su descargo en caso corresponda.
- Cumplido con el plazo otorgado para el descargo y con el descargo presentado por LA CONTRATISTA (en caso sea presentado), SEAL procederá a efectuar la evaluación correspondiente cuyo resultado será comunicado a LA CONTRATISTA.
- Cualquier penalidad por incumplimiento aplicada por Organismo regulador u otra Organismo fiscalizador será trasladada y asumida por LA CONTRATISTA.

Nota: Las penalidades descritas se aplicarán hasta por un monto máximo del 10% del monto del contrato vigente. Estas serán deducidas de los pagos a cuenta, pago final o liquidación final o si fuese necesario de la ejecución de las garantías de fiel cumplimiento o monto diferencial.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

En cualquier momento durante la ejecución contractual y por un año posterior, LA ENTIDAD a través del Administrador del Contrato, podrá realizar el monitoreo y auditoría al cumplimiento de las obligaciones contractuales de EL CONTRATISTA.

La auditoría de LA ENTIDAD se realizará de conformidad con lo siguiente: (i) podrá inspeccionar cualquier instalación que se use para la prestación del servicio; (ii) podrá revisar y examinar cualquier procedimiento a usarse por EL CONTRATISTA en el desempeño del servicio para LA ENTIDAD, así como todos los datos generados de dicho desempeño, incluyendo los reportes escritos, reportes de auditoría, notas, programas o productos similares de trabajo que pudiera documentar el trabajo realizado o resultados logrados.

EL CONTRATISTA acuerda cooperar y procurar toda la ayuda razonable en todo momento y sitios de monitoreo y/o auditoría. Tal monitoreo y/o auditoría realizada por LA ENTIDAD forma parte de las obligaciones contractuales de EL CONTRATISTA.

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 CONTROVERSIAS¹²

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.

El arbitraje será de tipo institucional.

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del presente contrato, incluidos los que se refieren a su nulidad e invalidez, serán resueltos de manera definitiva e inapelable mediante el arbitraje de Derecho, conforme a los reglamentos del Centro de arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa, al cual se someten las partes.

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

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de

¹² De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹³.

¹³ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [005-2024-SEAL-1]

Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁴	Sí	No	
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹⁵

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

¹⁵ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [005-2024-SEAL-1]

Presente.-

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

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁶		Sí	No	
Correo electrónico :				

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

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁸		Sí	No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.

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

¹⁷ Ibidem.

¹⁸ Ibidem.

4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹⁹

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

¹⁹ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° [005-2024-SEAL-1]
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [005-2024-SEAL-1]

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR OBJETO DE LA CONVOCATORIA], de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° [005-2024-SEAL-1]
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° [005-2024-SEAL-1]
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]²⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%²²

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

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

.....
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.



Importante para la Entidad

En caso de la prestación de servicios bajo el esquema mixto de suma alzada y precios unitarios incluir el siguiente anexo:

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° [005-2024-SEAL-1]
Presente.-

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

OFERTA A PRECIOS UNITARIOS DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO
Monto del componente a precios unitarios			

OFERTA A SUMA ALZADA DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
Monto del componente a suma alzada	
Monto total de la oferta	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- El postor debe consignar en su oferta los precios unitarios de los componentes previstos para este sistema en el presente anexo y por un monto fijo integral de los componentes previstos a suma alzada.
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:

Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]".

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° [005-2024-SEAL-1]
Presente.-

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

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

²³ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

²⁴ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho período.

²⁵ Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

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

²⁷ El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

²⁸ Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁸
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 9

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° [005-2024-SEAL-1]
Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.

ANEXO N° 12

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE
COMUNICACIÓN**

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [005-2024-SEAL-1]

Presente. -

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

- ✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.