

BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA 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:

N°	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</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc 	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
4	<div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc 	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
5	<div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> • Xyz 	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda 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:

N°	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:

- 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 sombreado.
- 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 marzo, junio y diciembre de 2019 y en julio 2020

SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.



BASES INTEGRADAS

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

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL
derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL**

SEGUNDA CONVOCATORIA

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL

AREQUIPA

2021

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)

D.
S.
M.

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

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

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante
<i>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.</i>

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

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

Importante

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

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

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene, salvo en los contratos cuyo monto del valor estimado no supere los cien mil Soles (S/ 100,000.00), en los que se puede perfeccionar con la recepción de la orden de servicios, conforme a lo previsto en la sección específica de las bases.

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

Importante

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

Importante

En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento.

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como

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

Importante

En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a cien mil Soles (S/ 100,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no superen el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

0.

8

fw

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
Correo electrónico: : logistica03@seal.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL**.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante **Documento Interno GG-00329-2021** el **09 de abril de 2021**.

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

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No corresponde.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de **730 días calendario, contados desde el día siguiente de culminado el periodo de implementación**

de 30 días calendario, los cuales serán computados a partir del día siguiente la suscripción del contrato en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar **S/ 7.10 (Siete con 10/100 Soles)** en **Caja de la Entidad sito en Calle Sucre N° 402, Arequipa.**

Importante

<i>El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.</i>
--

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 28411 - Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- Decreto de Urgencia N° 014-2019, Decreto de Urgencia que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- Decreto de Urgencia N° 015-2019, Decreto de Urgencia para el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2020.
- Decreto de Urgencia N° 016-2019, Decreto de Urgencia para el Endeudamiento del Sector Público para el año fiscal 2020.
- Decreto Supremo N° 011-79-VC.
- 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.

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

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

Advertencia

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

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (**Anexo N°2**)

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

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

- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. **(Anexo N° 3)**
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)⁴**
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en **SOLES** debe registrarse directamente en el formulario electrónico del SEACE.

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

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

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

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

Advertencia

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

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

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato. **CARTA FIANZA**
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁶ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- f) Domicilio en la Ciudad de Arequipa y correo electrónico⁷ para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁸.
- h) Estructura de costos⁹.
- i) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete¹⁰.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración*

⁶ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

⁷ La comunicación realizada por la Entidad mediante correo electrónico, se tiene por notificada el mismo día de su envío, el proveedor deberá revisar su cuenta de correo electrónico.

⁸ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

⁹ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

¹⁰ Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.

- En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a cien mil Soles (S/ 100,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya¹¹.*
- 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 **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 Sucre N° 406, Arequipa.

El horario de presentación de la documentación sea de manera física y virtual será de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en **PAGOS PARCIALES en 24 armadas mensuales de igual valor.**

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

- Informe del funcionario responsable de la **Unidad de Atención al Cliente** emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Informe de los trabajos realizados, emitido por el Contratista, el mismo que deberá contar con el visto bueno del Jefe de la Unidad de Atención al Cliente.
- Copia del Contrato.

¹¹ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

- Copia de la Orden de Servicio o Pedido Marco emitido por la Entidad.
- 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 regula 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 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 el 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)

Dicha documentación se debe presentar en **Mesa de Partes Virtual de SEAL** (<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>) de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

C.
A.
M.

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 ATENCIÓN COMERCIAL

N° CM/AC-008-2021

1. **AREA USUARIA:** Unidad de Atención al Cliente
2. **OBJETO DEL CONTRATO:** Se requiere contratar a una persona natural o jurídica, que se encargue del servicio de atención comercial en las oficinas de Arequipa, Cayma, La Joya, Cono Norte, Centro Comercial Lambramani y Canales Virtuales, asumiendo la prestación del servicio, 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 clientes 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 que permita brindar una atención eficiente y eficaz a los clientes de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. y público en general. Asimismo el presente requerimiento se encuentra alineado con el Objetivo Estratégico Institucional N° 2 del Plan Estratégico de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. 2017 – 2021, Incrementar la Satisfacción de los Clientes.
4. **ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN:**
SEAL requiere contratar el servicio de atención comercial, 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 Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, 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 implementadas en sus oficinas comerciales de Arequipa, Cayma, La Joya, Cono Norte, Centro Comercial Lambramani y Canales Virtuales.

Este servicio deberá a su vez proveer a los usuarios y público en general que se apersonan por las oficinas mencionadas, la atención oportuna y efectiva de sus solicitudes (venta de nuevos suministros, financiamientos, aumentos de carga, cambio de tarifa, etc.), reclamos, emergencias, 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 clientes 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:

- Atención comercial en la oficina de Arequipa.
- Atención comercial en la oficina de Cayma.

- Atención comercial en la oficina de La Joya.
- Atención comercial en la oficina de Cono Norte.
- Atención comercial en la oficina de Centro Comercial Lambramani.
- Atención comercial en Canales Virtuales.

6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN:

La contratación del Servicio de Atención Comercial se realizará bajo el sistema de Suma Alzada.

7. ADELANTOS:

NO CORRESPONDE

8. SUBCONTRATACIÓN:

El Contratista no podrá subcontratar a terceros el presente requerimiento.

9. NORMAS OBLIGATORIAS Y/O VOLUNTARIAS:

- ✓ Ley N° 25844: Ley de Concesiones Eléctricas y su reglamento.
- ✓ R.M. N° 214-2011-MEM/DM, Código Nacional de Electricidad – Suministro.
- ✓ R.M. N° 037-2006-EM/DM, Código Nacional de Electricidad – Utilización.
- ✓ Ley N° 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General
- ✓ Decreto Supremo N° 020-97-EM: NTCSE Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos y su Base Metodológica.
- ✓ Procedimiento N° 686-2008-OS/CD: Procedimiento para Supervisión de la NTCSE y su B.M.
- ✓ Procedimiento N° 220-2010-OS/CD: Procedimiento para la supervisión de la Operatividad de la Generación en Sistemas Eléctricos Aislados
- ✓ Procedimiento N° 107-2010-OS/CD: Procedimiento para la Atención y Disposición de Medidas ante situaciones de riesgo Eléctrico Grave.
- ✓ Entre otras, para los casos en que no estén considerados tanto en las normas internacionales como en las Normas Técnicas Peruanas.
- ✓ Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.
- ✓ Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales.
- ✓ 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.
- ✓ Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por el Resolución Osinergmin N° 047-2009-OS/CD.
- ✓ Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.
- ✓ 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.
- ✓ Otra normativa que Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. estime conveniente, para la buena prestación del servicio.
- ✓ Ley 12733 - Ley de Protección de Datos Personales

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD A ADOPTARSE

La Contratista deberá adoptar las medidas de prevención y control sanitario necesarias para evitar la propagación del COVID-19 en sus instalaciones propias, así como en las instalaciones de SEAL donde se efectúen las actividades del presente servicio. Es indispensable garantizar la salud y seguridad de todo el personal involucrado en la ejecución del contrato considerando que los dispositivos contemplados en el presente requerimiento, se mencionan a título enunciativo y no taxativo ni limitativo.

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:

- ✓ Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA: "Lineamientos para a vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19" y modificatorias vigentes.
- ✓ Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA: "Lineamientos para a vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19" y modificatorias vigentes.
- ✓ Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA: "Lineamientos para a vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2" y modificatorias vigentes.
- ✓ 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.

- ✓ Otros dispositivos legales – normatividad que esté relacionada a la vigilancia, prevención y control del COVID - 19
- ✓ Decreto Supremo N° 008-2020-SA que dicta medidas de prevención y control de COVID-19 y su prórroga efectuada mediante Decreto Supremo N°020-2020-SA.
- ✓ Resolución Ministerial N° 0258-2020-MTC/01 Aprueban Protocolos Sanitarios Sectoriales para la Continuidad de diversos servicios bajo el ámbito del Sector Transportes y Comunicaciones, para la prevención del COVID-19 y sus modificatorias vigentes.
- ✓ Otras normas, decretos supremos, decretos de urgencia u otra norma legal emitida por el Gobierno del Perú y sus respectivas ampliatorias, modificatorias y conexas referentes a la prevención y control del COVID-19, tanto vigentes como las que se emitan durante la ejecución del servicio.
- ✓ Examen médico ocupacional anual según corresponda por Ley.

Asimismo y de corresponder, el Contratista está obligado a cumplir con los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, aplicables a sus actividades y las normas internas de SEAL, tales como:

- ✓ Ley N° 29783-Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Decreto Supremo N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, sus modificatorias D.S. N°006-2014-TR; D.S. N°012-2014-TR aprueba el Registro Único de Información sobre Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales y otras anteriores.
- ✓ Ley N° 30222-Ley que modifica la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Decreto Supremo N°006-2014-TR-Modifican el Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Resolución Ministerial N° 050-2013-TR-Formatos referenciales con Información Mínima que deben contener los Registros Obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Decreto Supremo D.S.N°012-2014-TR-Que aprueba el Registro Único de Información sobre Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales y Modifica el Art. 110° del Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Resolución Ministerial N° 111-2013-MEM/DM Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad – RESESATE.
- ✓ Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de SEAL.
- ✓ Código Nacional de Electricidad (Suministro – Utilización).
- ✓ Resolución Ministerial N° 312-2011-MINSA-Documento Técnico-Protocolos de Exámenes Médicos Ocupacionales y Guías de diagnóstico de los Exámenes Médicos Obligatorios por Actividad.
- ✓ D.S. N° 003-98-SA Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
- ✓ Ley N° 26790- Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.
- ✓ Ley N° 28256 Ley que regula el transporte terrestre de materiales peligrosos y residuos peligrosos.

La CONTRATISTA antes del inicio del servicio, deberá presentar a SEAL la siguiente documentación:

- ✓ Relación detallada del personal donde se especifique su DNI y cargo a desempeñar.
- ✓ Currículum Vitae documentado del personal donde se evidencie su formación y competencia acorde con la actividad a desarrollar, en caso contrario el personal propuesto no será admitido.
- ✓ Declaración jurada de que la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud basado en la Ley N° 29783 y su modificatoria Ley N° 30222.
- ✓ Matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos del trabajo,
- ✓ Procedimientos de trabajo de las actividades a desarrollarse.
- ✓ Plan de contingencias.
- ✓ Programa anual de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Registro de capacitación del personal sobre identificación de peligros, evaluación y control de riesgos del trabajo, uso de equipos de seguridad, procedimientos de trabajo, plan de contingencias, programa anual de seguridad y salud, según los requisitos aplicables entre otros.
- ✓ Registro de entrega equipos de protección personal.
- ✓ Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo con cobertura en pensión y salud, incluyendo pensiones por enfermedad profesional. Pensión por invalidez, fallecimiento y sepelio,

adjuntando relación de asegurados y comprobante de pago, los seguros deberán estar vigentes durante el plazo contractual.

- ✓ Póliza de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para trabajos que no estén comprendidos en el D.S. N° 003-98-SA y no se desarrollen en las instalaciones de SEAL.
- ✓ Pólizas de Seguro Vida Ley de todos sus trabajadores.
- ✓ En caso de siniestro no cubierto por las mencionadas pólizas de seguro, el Contratista será el único responsable frente a SEAL por cualquier posible daño que fuere causado y que sea de su responsabilidad.
- ✓ Listado de equipos, materiales y herramientas.
- ✓ Planes de Contingencias para casos de pandemias, 01 de contención, prevención y tratamiento si alguno de sus trabajadores resulta infectado, y 01 muy aparte desde el punto de vista operativo, los cuales serán revisados por SEAL.
- ✓ Cumplimiento de los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes.

Además deberá cumplir con presentar la siguiente documentación:

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA NORMATIVA
Registro de entrega de equipos seguridad o emergencia	R.M. 050-2013-TR Formatos Referenciales con la Información Mínima que Deben Contener los Registros (anexo 1- Registro de Equipos de seguridad o emergencia) Numeral h) del literal 7.5.9 del Protocolo N° 003-2020-SUNAFIL/INII
Plan de vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en Trabajo o Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo	Anexo N° 5 de la RM-972-2020-MINSA. Anexo N 6 de la RM-972-2020-MINSA, en Empresas de 1 a 4 trabajadores.
Constancia de registro del Plan COVID19, emitido por el MINSA.	Verificación de cumplimiento
Lista de aplicación de pruebas serológicas o moleculares para la vigilancia COVID-19 a aquellos trabajadores en puestos de trabajo con Alto o Muy Alto Riesgo.	Numeral 7.2.2.1 de la R.M. 448-2020-MINSA
Cargo de entrega RISST	El artículo 74 de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo establece que las empresas de 20 o más trabajadores deben disponer de un Reglamento Interno de Seguridad Salud en el trabajo, siendo su elaboración opcional para las empresas de menos de 20 trabajadores.
Declaración Jurada: Ficha de sintomatología COVID-19 para el Regreso al Trabajo	Anexo N° 2 de la RM-972-2020-MINSA
IPEC la cual incluya peligros y riesgos asociado a COVID-19 suscrita por el trabajador	Art. 57 Ley N° 29783 El empleador actualiza la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo o cuando cambien las condiciones de trabajo o se hayan producido daños a la salud y seguridad en el trabajo. Los cuales deberán incluir controles frente al COVID-19.
Registro de inducción	Art. 33 D.S. 005-2012-TR Los registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo son: g) Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia R.M. 050-2013-TR Formatos Referenciales con la Información Mínima que Deben Contener los Registros (anexo 1- Registro de inducción, capacitación y entrenamiento)
Certificado de Aptitud Medica Ocupacional	Art. 33 D.S. 005-2012-TR Los registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo son: b) Registro de exámenes médicos ocupacionales. D.L. 1499 Art.6.- Medidas temporales en relación con los exámenes médicos ocupacionales a) Se suspende la realización de exámenes médicos pre ocupacionales en las actividades calificadas de alto riesgo, DEBIÉNDOSE REALIZAR ÚNICAMENTE A AQUELLOS/AS TRABAJADORES/AS QUE NO CUENTAN CON UN EXAMEN MÉDICO OCUPACIONAL EFECTUADO EN EL ÚLTIMO AÑO POR UN CENTRO O SERVICIO MÉDICO OCUPACIONAL AUTORIZADO.

11. DE LA HABILITACIÓN DEL PROVEEDOR:

El postor deberá cumplir las siguientes características:

- ✓ Estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores.
- ✓ No tener impedimento para contratar con el Estado.

12. DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA:

El Contratista deberá proporcionar a su personal de los equipos, instrumentos y herramientas necesarias para la ejecución y el cumplimiento del servicio, cuyo costo deberá incluirse en el monto de la oferta del postor. A fin de cumplir con el equipamiento e infraestructura requerida el contratista contará con un periodo de implementación de treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

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:

- 58 Equipos de cómputo nuevos (Arequipa: 30 PCs, Cayma: 02 PCs, La Joya: 02 PC, Cono Norte: 02 PCs; Centro Comercial Lambramani 02 PCs; Canales Virtuales: 20 PCs), que permitan cubrir la atención (Mínimo: icore5, 1 terabyte de espacio de disco duro, memoria RAM 4 Gb y con tarjeta de red) y con licencia de:
 - Sistema Operativo Windows 10 de 64 bits - Profesional.
 - Microsoft office 2013 o superior.
 - Antivirus (no gratuito).
- 02 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 2013 o superior y Antivirus (no gratuito); y, con acceso a internet móvil cada una y 02 impresoras multifuncionales láser (para movilidad del personal)
- 10 Escaners de alta velocidad nuevos, con las siguientes características como mínimo:
 - Tipo: Escáner para Departamentos
 - Alimentación de Documentos: Automática o Manual
 - Tamaño del Documento:
 - Anchura: De 2.1" a 11.8" (de 5 cm a 30 cm)
 - Longitud: De 2.8" a 17" (de 7 cm a 43 cm)
 - Modo de Documentos Largos: Hasta 118" (300 cm)
 - Peso del Documento:
 - Recorrido en Forma de U
 - Alimentación Automática: Bond de 14 a 32 lb (de 53 a 120 g/m2)
 - Alimentación Manual: Bond de 11 a 40 lb (de 41 a 150 g/m2)
 - Recorrido en Línea Recta
 - Alimentación Automática: Bond de 14 a 32 lb (de 53 a 120 g/m2)
 - Alimentación Manual: Bond de 11 a 144 lb (de 41 a 542 g/m2)
 - Capacidad del Alimentador: 100 Hojas
 - Escala de Grises: 8 bits
 - Color: 24 bits
 - Elemento de Escaneo: Sensor de Imagen por Contacto (CMOS) de Tres Líneas
 - Fuente de Luz: LED RGB
 - Modos de Escaneo: Unilateral, Bilateral, en Color, Escala de Grises, Blanco y Negro, Mejoramiento de Texto (Tres Tipos), Difusión de Error
 - Eliminación de Colores: Rojo, Verde, Azul, Personalizada
 - Resolución Óptica: 600 ppp
 - Resolución de Salida: 100/150/200/240/300/400/600 ppp
 - Velocidades de Escaneo* Unilateral Bilateral
 - Blanco y Negro: Hasta 80 ppm Hasta 160 ipm
 - Escala de Grises: Hasta 80 ppm Hasta 160 ipm
 - Color: Hasta 80 ppm Hasta 160 ipm
 - Interfaz: Hi-Speed USB 2.0, SCSI-III

- Software Controladores del Escáner: ISIS/TWAIN para Windows 10 (64 bits)
- Dimensiones (Al. x An. x Pr.): 7.5" x 15.6" x 12.3" (19 cm x 39.6 cm x 31 cm)
- Peso: 23 lb (10.4 Kg)
- Consumo de Energía: 46.5 W o menos (Modo de Ahorro de Energía: 3.7 W o menos)
- Volumen Diario Recomendado: 10,000 Escaneos
- Software Incluido: Software Controladores ISIS/TWAIN, Adobe Acrobat Standard, Kofax VirtualReScan
- Opciones: Unidad de Escáner Plano 101, Kit de Rodillos de Intercambio, Módulo III de Códigos de Barras
- Otras Características: Detección Automática de Color, Detección Automática de Tamaño de Página, Eliminación de Color Personalizada/ Mejoramiento de Color, Corrección de Desviación, Modo Folio, Modo Documentos Largos, Reducción del Efecto Muaré, MultiStream, Escaneo Previo, Evitar Sangrado/Eliminar Fondo, Eliminación de Orificio de Perforación, Omisión de Página en Blanco, Reconocimiento de Orientación de Texto, Corrección de Color Tridimensional, Detección Ultrasónica de Alimentación Doble, Preferencias del Usuario

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

Oficina Arequipa:

- Simétrico
- Mínimo ancho de banda 20 Mbps.
- Que garantice por lo menos el 50% de subida y bajada de servicio internet
- Debe contar con un Firewall que tenga las siguientes características:
 - Debe poder configurarse para generar automáticamente reglas y bloquear el tráfico a medida que la red experimenta amenazas conocidas.
 - Deberá tener un nivel de filtrado de URL, esta característica bloquea a los usuarios de visitar sitios web no deseados.
 - Control de aplicaciones, antivirus, filtro, web filtro DNS, prevención de intrusos.
 - Debe poder configurarse para generar automáticamente reglas y bloquear el tráfico a medida que la red experimenta amenazas conocidas.

Oficina Cayma:

- En el caso de Cayma no es necesario internet, éste se puede enviar desde la oficina de Arequipa a través del medio de comunicación de SEAL.

Oficina La Joya:

- SEAL proporcionará el Internet.

Oficina Cono Norte:

- Simétrico
- Mínimo ancho de banda 10 Mbps.

Oficina Centro Comercial Lambramani:

- SEAL proporcionará el Internet.

Local del Contratista para Analistas y Canales Virtuales:

- Simétrico
- Mínimo ancho de banda 20 Mbps dedicado para las teleconferencias.

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

Oficina Cono Norte:

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

- Mínimo ancho de banda 10 Mbps
- Simétrico.
- La conexión de fibra óptica podrá efectuarse en SEAL- Calle Sucre 402 – Arequipa y/o Av. Miguel Forga 131 – Parque Industrial – Arequipa. (cualquiera de las 2 sedes)

Local del Contratista para Analistas y Canales Virtuales:

- Comunicación desde la oficina SEAL- Sucre 402 hasta la Oficina de Canales Virtuales a través de un medio de comunicación dedicado (Fibra Óptica o Radio Enlace o enlace de punto a punto o antena) que tenga las siguientes características:
 - Mínimo ancho de banda 10 Mbps
 - Simétrico.
 - La conexión de fibra óptica podrá efectuarse en SEAL – Calle Sucre 402 – Arequipa y/o SEAL – Av. Miguel Forga 131 – Parque Industrial – Arequipa.
- Respecto a la Plataforma y/o software de Atención Virtual al Cliente, será proporcionado por SEAL
- Deberá contar con el equipamiento necesario (micrófonos, cámaras, etc.) para la comunicación virtual con los usuarios por teleconferencia, dicho equipamiento es únicamente para el personal de gestores de atención de canales virtuales; además, se precisa que la contratista tiene la potestad de proporcionar el equipamiento que considere necesario y a su costo, para garantizar la prestación del servicio.
- Papel A4 en las cantidades suficientes para la impresión de los reclamos, solicitudes, reactivaciones, aumentos de carga, financiamientos, cartas, documentos internos, entre otros.
- Útiles de escritorio (lapiceros, lápices, engrapador tipo escritorio, cuaderno tipo espiral, numeradora, sello fechador, etc).
- 02 Teléfonos celulares con la línea privada igual a la utilizada por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
- Equipos de protección o control de sobretensión local (supresores de pico) por cada equipo de cómputo.
- 58 Sillas giratorias ergonómicas nuevas para su personal. (30 para Arequipa, 02 para Cayma, 02 para La Joya, 02 para Cono Norte, 02 para Centro Comercial Lambramani y 20 para Canales Virtuales)
- 01 silla giratoria ergonómica alta nueva para Ticketera. SEAL suministrará la ticketera, el sistema de colas, la impresora térmica.
- En el caso del local que proporcionará la Contratista para el desarrollo de las actividades de su personal y el de Cono Norte la dotación de muebles serán proporcionadas por la contratista.
- En caso de que ocurra corte del sistema comercial, la contratista deberá contar con formatos pre impresos para la atención de los distintos requerimientos interpuestos por los clientes.
- El registro de temperatura y la desinfección de manos de los usuarios en las oficinas de Arequipa, Cayma, Cono Norte, La Joya y Lambramani estará a cargo de la vigilancia suministrada por **SEAL**.
- Impresoras: todas las impresoras suministradas por **EL CONTRATISTA** deben ser nuevas (incluye soporte, mantenimiento y suministros)

Para las Oficinas de Arequipa, Canales Virtuales, Cayma, Cono Norte y Centro Comercial Lambramani

- 01 Impresora matricial para impresión de cédulas de notificación (**Solo Oficina Arequipa**)
- 08 Impresoras láser (**03 para Arequipa, 01 para Cono Norte, 01 para Cayma, 01 para Centro Comercial Lambramani y 02 para Canales Virtuales**), con las siguientes características como mínimo:

N°	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
1	Función	Equipo Multifuncional: Copia, Impresión, Escaneo y Fax
2	Tecnología	Láser B/N
3	Velocidad de Impresión	30 ppm o superior
4	Tamaño de papel soportado	Hasta A4
5	Memoria RAM	512Mb o superior
6	Procesador	400 Mhz o superior
7	Resolución de impresión	1200 x 1200 ppp o superior
8	Tiempo de salida de la primera copia	11 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	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 7, Windows 8 y Windows 10
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

Para la Oficina La Joya:

- 01 Impresora multifuncional láser.

- B. Asimismo, el personal deberá estar uniformado y portar permanentemente su Fotocheck de identificación. Puede ser del sexo masculino o femenino.

La dotación de uniforme será de dos veces al año, el tipo de uniforme a utilizar es:

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

- C. LA CONTRATISTA, deberá considerar para la Oficina de Cono Norte lo siguiente:

- i. Proporcionará un local propio o alquilado, con un área mínima de 40 m², con acceso directo al público, muebles de atención al cliente, incluidos el servicio de agua potable y desagüe, servicio de energía eléctrica, servicios higiénicos para su personal y para los clientes, asimismo deberá proporcionar papel higiénico y jaboncillo en forma permanente; servicio de limpieza del local y recojo de basura en forma diaria.
- ii. El local debe estar ubicado en el Centro Comercial Arequipa Norte, en la Carretera Arequipa Yura Km. 9, Cerro Colorado.
- iii. 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.
- iv. LA CONTRATISTA, una vez suscrito el contrato, deberá tramitar la licencia respectiva de funcionamiento.
- v. Deberá instalar puntos de red certificados.
- vi. Deberá instalar cableado de red CATEGORIA 6
- vii. Sistema Cerrado de Vigilancia con 04 Cámaras.

- viii. 01 televisor LED pantalla plana de 55" para proyectar videos informativos a través de puerto USB.
- ix. Instalar un Touch Screen para consultas varias del cliente, el mismo que estará enlazado con nuestro sistema comercial.
- x. 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.
- xi. 01 cámara de vigilancia con IP.
- xii. El local al interior debe contar con lo siguiente:

Módulos de ventanillas de atención al cliente:

- 02 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:
 - o El tablero superior en fórmica de 55mm de color verde esmeralda.
 - o Soportes verticales en melamina de 18mm tapacanto de PVC 3mm.
 - o Refuerzos horizontales para la cajonería y el sostenimiento de la mesa en melamina de 15mm con tapacanto de PVC de 1mm.
 - o 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.
 - o Los módulos estarán divididos por melamina de 18mm de y en el medio de dos módulos se insertará una plancha de vidrio templado de 10mm con los filos biselados.
 - o Tener los accesos para la instalación de los puntos de red y electricidad de cada módulo de atención.
 - o Cada módulo deberá tener el número de ventanilla (1 al 3) correspondiente.
 - o Protectores y/o separadores de vidrio y/o acrílico con la finalidad de cumplir con las distancias mínimas de seguridad y sanitarias.
- xiii. Puerta de separación de ambientes de corresponder, será de melamina 18 mm, la puerta tendrá una cerradura tipo perilla y adicionalmente un cerrojo interior tipo picaporte.
- xiv. Botiquín de primeros auxilios equipado con: alcohol, vendas, esparadrapo antialérgico, yodo, agua oxigenada, gasa estéril, par de tijeras y par de pinzas.
- xv. 03 Extintores contra incendios de 06 kg, cargado y con certificado de operatividad y capacitación.
- xvi. 03 equipos de luces de emergencia con dos faros tipo ojo de buey, con batería de reserva para seis horas.
- xvii. 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.
- xviii. Letrero para reclamos y consultas según modelo que brindará SEAL.
- xix. Letrero para atención preferencial.
- xx. 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.
- xxi. Mesa para libro de observaciones.
 - o Una mesa para el libro de observaciones, de 0.40 m de ancho por 0.60 de largo, que va ir pegada a la pared.
 - o La mesa será de melamina de 18 mm con canto grueso del mismo color de los módulos de atención y colocada con patas de gallo de tubo metálico cuadrado de ¾".

xxii. Banquetas de espera y silla para clientes:

- 03 banquetas y 02 sillas serán de estructura metálica con asientos y espaldar de PVC color negro, la estructura metálica será pintada al horno, y las patas tendrán protectores plásticos.

xxiii. Archivadores

- 02 archivadores de 0.40 m. de ancho por 0.50 m. de fondo, de melamina 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.
- Una credenza de melamina de 2.0 m. x 1.6. con sus correspondientes divisiones para colocar los archivos de palanca.

xxiv. Ventilación adecuada e Iluminación adecuada.

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

xxvi. En la parte exterior del local debe contar con:

- Letrero Principal: luminoso, de 3 m. de largo por 1.0m. 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.
- Rampa para personas con habilidades diferentes.

xxvii. Pintado del local exterior e interior:

- 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.

xxviii. Instalación eléctrica:

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

D. LA CONTRATISTA, deberá considerar una oficina para el desarrollo de las actividades del personal Analista, Auxiliar de Atención al Cliente y Canales Virtuales, con las siguientes características:

- Proporcionará un local propio o alquilado (un solo local), con un área mínima de 300 m², muebles para su personal (escritorios y sillas), incluidos el servicio de agua potable y desagüe, servicio de energía eléctrica, servicios higiénicos para su personal, asimismo deberá proporcionar papel higiénico y jaboncillo en forma permanente; servicio de limpieza del local y recojo de basura en forma diaria.
- El área requerida para el local de **EL CONTRATISTA** se refiere al área útil construida de la edificación no importando el número de habitaciones y/o salones. **EL CONTRATISTA** debe garantizar que su personal se encuentre trabajando de manera adecuada y cumpliendo con las distancias mínimas de seguridad.
- El local de **EL CONTRATISTA** podrá ser más de un local siempre y cuando: el área útil construida de las edificaciones sume el área mínima requerida y que estas edificaciones sean contiguas y/o departamentos de un mismo edificio.
- El local deberá estar ubicado como máximo a 2.5 km a la redonda de la oficina principal de SEAL en la calle Sucre N° 404, Arequipa, con la finalidad de agilizar el desarrollo del servicio.
- El local solicitado deberá ser implementado cumpliendo con la normativa municipal y de seguridad y/o defensa civil aplicable; cuyo costo deberá ser considerado por el postor en su oferta económica
- Deberá instalar puntos de red certificados.

Coordinador / Supervisor (Personal Clave)	
Funciones	Responsable supervisar y coordinar el desarrollo del servicio en las oficinas de Arequipa, Cayma, La Joya, Cono Norte, Centro Comercial Lambramani y Canales Virtuales

Analistas oficina Arequipa	
Cantidad	Diez (10)
Formación	Profesionales o bachilleres de las siguientes carreras: Derecho o Administración o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o Ciencias de la Comunicación o Relaciones Industriales o Ingeniería Eléctrica, que se acreditará con la presentación del título profesional o diploma de bachiller
Experiencia	Un año o más años en labores de atención al cliente o call center
Capacitación	Cuarenta (40) horas de capacitación en: Atención al Cliente, que se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.
Funciones	Revisación, análisis, evaluación y atención de los reclamos y/o requerimientos de los usuarios, emisión de resoluciones, emisión de notas de crédito, tratamiento/configuración de expedientes, digitalización de expedientes y otros que sean relacionados a su función (acordes al puesto) que serán encargados por la Supervisión y/o Jefatura de Atención al Cliente.

Gestores de atención al cliente para las oficinas de Arequipa, Cayma Cono Norte, Centro Comercial Lambramani y Canales virtuales	
Cantidad	Treintinueve (39) – Incluye un (01) el personal Retén
Formación	Bachilleres de las siguientes carreras profesionales: Derecho o Administración o Ciencias de la Comunicación Social o Ciencias Económico Empresariales o Ingeniería de Sistemas o Contabilidad o Ingeniería Comercial o Ingeniería Eléctrica Ingeniería Industrial o Psicología o Economía o Turismo o Relaciones Industriales, 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 del diploma de técnico profesional expedido por el instituto superior tecnológico respectivo. Por lo menos dos (02) de los gestores de atención al cliente 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). Por lo menos dos (02) de los gestores de atención al cliente 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).
Experiencia	Un año o más años en labores de atención al cliente o call center
Capacitación	Cuarenta (40) horas de capacitación en: Atención al Cliente, que se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.
Funciones	Atención al cliente en ventanillas presenciales y virtuales, será el responsable de tener contacto con los usuarios. Registrar sus solicitudes, reclamos, etc. en el sistema comercial de SEAL.

Gestor de preparación de expedientes de apelaciones	
Cantidad	Uno (01)
Formación	Bachiller de las siguientes carreras: Derecho o Administración o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o Ciencias de la Comunicación o Relaciones Industriales o Ingeniería Eléctrica, que se acreditará con la presentación del diploma de bachiller
Experiencia	Un año o más años en labores de atención al cliente o call center
Capacitación	Cuarenta (40) horas de capacitación en: Atención al Cliente, que se acreditará

- vii. Deberá instalar cableado de red CATEGORIA 6
- 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. Sin perjuicio de lo anterior, de considerarlo conveniente el contratista podrá dotar de equipos de respaldo de energía adicionales para aumentar el tiempo de respaldo de energía, a su propio costo.
- ix. El local al interior debe contar con lo siguiente:
- x. Botiquín de primeros auxilios equipado con: alcohol, vendas, esparadrapo antialérgico, yodo, agua oxigenada, gasa estéril, par de tijeras y par de pinzas.
- xi. Archivadores
 - o Dos (02) archivadores de 0.40 m. de ancho por 0.50 m. de fondo, de melamina 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 Dos (02) credenzas de melamina de 2.0 m. x 1.6. con sus correspondientes divisiones para colocar los archivos de palanca.
- xii. Ventilación adecuada e Iluminación adecuada.
- xiii. Instalación eléctrica:
 - o Tablero con llaves termo magnéticas para iluminación, tomacorrientes, y computadoras e impresoras

13. 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
Coordinador/Supervisor	1	-	1
Analistas oficina Arequipa	10	Analista de facturación	3
		Analista de cumplimiento de Osinergmin	1
		Analista de reconsideraciones	1
		Analista de Apelaciones y quejas	1
		Analista Emisión Resoluciones	4
Gestor Atención al Cliente	39	Arequipa	13 (*)
		Cayma	2
		Cono Norte	2
		Centro Comercial Lambramani	2
		Canales Virtuales	20
Gestor preparación expedientes de apelación	1	-	1
Auxiliar de Atención al Cliente	5	Seguimiento	2
		Configuración de Muestras y Escaneo	2
		Apelaciones	1
Gestor de Cartas	1	-	1
Gestor Atención al Cliente La Joya	2	-	2
	59		59

(*) Incluye el personal retén

Los Canales virtuales que se utilizarán en el presente servicio son: telefonía, teleconferencia, whatsapp, facebook y otras redes sociales que pudieran ser utilizadas como canales virtuales.

A continuación se detallan los perfiles de cada personal requerido.

Coordinador / Supervisor (Personal Clave)	
Cantidad	Uno (01)
Formación	Ing. Industrial o Ing. Mecánico Electricista o Ing. Electricista o Ing. de Sistemas o Lic. En Administración o Abogado o Ing. Comercial o Lic. En Ciencias de la Comunicación (Titulado)
Experiencia	Dos (02) o más años en supervisión en atención al cliente o call center
Capacitación	Cuarenta (40) horas lectivas acumuladas de capacitación en Atención al Cliente

Gestor de preparación de expedientes de apelaciones

	con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.
Funciones	Preparar los expedientes de reclamos, archivar correspondencia

Auxiliar de Atención al Cliente

Cantidad	Cinco (05)
Formación	Bachilleres o egresados de las siguientes carreras profesionales: Derecho o Administración o Economía o Ciencias de la Comunicación Social o Ingeniería Eléctrica o Ciencias Económico Empresariales o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Industrial o Contabilidad o Relaciones Públicas o Turismo, que se acreditará con la presentación del diploma de bachiller o constancia de egresado expedido por la universidad respectiva
Experiencia	Un año o más años en labores de atención al cliente o call center
Capacitación	Cuarenta (40) horas de capacitación en: Atención al Cliente, que se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.
Funciones	Preparar los expedientes de reclamos, hacer seguimiento al procedimiento de reclamos y cumplir con los plazos establecidos en la Normativa. Digitalizar documentos.

Gestor de cartas

Cantidad	Uno (01)
Formación	Bachiller o egresado de las siguientes carreras profesionales o técnicas: Derecho o Administración o Economía o Ciencias de la Comunicación Social o Ingeniería Eléctrica o Ciencias Económico Empresariales o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Industrial o Contabilidad o Relaciones Públicas o Turismo, o Informática administrativa o Secretariado o Computación e Informática o Redes y Comunicaciones de Datos o Administración de Turismo y Hotelería, que se acreditará con la presentación del diploma de bachiller o constancia de egresado o certificado de estudios expedido por la universidad respectiva o instituto superior
Experiencia	Un año o más años en labores de atención al cliente o call center
Capacitación	Cuarenta (40) horas de capacitación en: Atención al Cliente, que se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.
Funciones	Archivamiento, gestión y control del acervo documentario de la Unidad de Atención al Cliente, en físico y/o virtual en el software que indique SEAL.

Gestor de atención al cliente en oficina La Joya

Cantidad	Dos (02)
Formación	Egresado universitario de las siguientes carreras profesionales: Derecho o Administración o Ciencias de la Comunicación Social o Ciencias Económico Empresariales o Ingeniería de Sistemas o Contabilidad o Ingeniería Comercial o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería Industrial o Psicología o Economía o Turismo o Relaciones Industriales, que se acreditará con la constancia de egresado expedido por la universidad respectiva; o, Técnicos egresados de carreras técnicas de instituto superior tecnológico, tales como Administración o Contabilidad o Secretariado o Electricidad o Electrónica o Computación e Informática, que se acreditará con la constancia de egresado expedido por la institución técnica superior respectiva.
Experiencia	Un año o más años en labores de atención al cliente o call center
Capacitación	Cuarenta (40) horas de capacitación en: Atención al Cliente, que se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.
Funciones	Atención al cliente en ventanillas presenciales y virtuales, será el responsable de tener contacto con los usuarios. Registrar sus solicitudes, reclamos, etc. 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 rotados según las necesidades del servicio y las disposiciones que de SEAL. Asimismo podrán ser reestructuradas las ubicaciones de los puestos requeridos, sin modificar las cantidades del personal que conforman el servicio.

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 de los gestores de atención al cliente en forma presencial 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.

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 el 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)

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.

LA CONTRATISTA está obligada a mantener en su planilla al personal del "Servicio de Atención Comercial" durante el periodo de ejecución del trabajo. 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.

14. DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD:

Contar con experiencia en servicios de atención comercial. 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.

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 7'131,730.63 (Siete millones ciento treinta y un mil setecientos treinta con 63/100 Soles) por la contratación de servicios similares al

objeto de la convocatoria y/o en la actividad, durante un periodo no mayor a 08 años a la fecha de la presentación de ofertas.

15. 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%).

16. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO:

16.1 Actividades a desarrollar:

Actividad	Descripción
1	Venta de Nuevos suministros
2	Cambio de opción tarifaria
3	Reactivación de suministro
4	Servicios extraordinarios
5	Atención de reclamos
6	Atención de solicitudes
7	Financiamientos
8	Emisión de informes técnicos
9	Análisis de reclamos
10	Emisión de resoluciones
11	Recurso de reconsideración
12	Emisión de documentos internos
13	Emisión de cartas varias
14	Cierre de reclamos
15	Escaneado de expedientes varios
16	Preparar expedientes de apelación
17	Cobranza

- El servicio se prestará de lunes a viernes de 07:30 a 18:00 horas y los días sábados de 08:00 a 13:00 horas, en las oficinas de Arequipa, Cayma, Cono Norte y Canales Virtuales; en la Oficina de La Joya el servicio se prestará de lunes a viernes de 07:30 a 17:30 horas; y, en la Oficina ubicada en el Centro Comercial Lambramani, el servicio se prestará de lunes a viernes de 09:30 a 19:30 horas, y los sábados de 09:30 a 14:30 horas, aún en casos fortuitos (huelga y paros), salvo que, debido a dicho caso fortuito, no sea posible que el contratista pueda brindar el servicio, debiendo acreditar este hecho de manera fehaciente.
- El servicio abarca la venta de nuevos suministros, aumentos de carga, cambios de opción tarifaria, reactivaciones, reclamos 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 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.
- 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 y luego tramitarlo al área que corresponda para la emisión del informe técnico respectivo.
- Se deberá escanear en ventanilla los documentos presentados por el usuario
- LA CONTRATISTA, cuando corresponda deberá otorgar al usuario el número de Reclamo, Deficiencia de Alumbrado Público, Emergencia y/o Solicitud.
- LA CONTRATISTA deberá indicar al usuario el tiempo de atención de los reclamos y/o deficiencias entre otros, según la normativa vigente.
- LA CONTRATISTA será responsable de efectuar el seguimiento y descargo de los reclamos, petitorios y/o requerimientos de toda la zona de concesión de SEAL y luego deberá emitir la resolución dentro del plazo previsto por la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN, a efecto de no incurrir en silencio administrativo positivo, imprimiéndola por ambas caras (en original y 01 copia), con el membrete de SEAL, logo y diseño del ISO del Sistema de Gestión de Calidad. Se hace presente que los plazos máximos de entrega de los informes técnicos para los diferentes trámites son los siguientes:

TIPO DE RECLAMO	PLAZO DE ENTREGA MAXIMA INFORME TECNICO
Excesivo consumo (Actas: de inspección visual, de contraste de medidores, de inventario de cargas)	21 días hábiles
Corte y Reconexión	5 días hábiles
Compensaciones	5 días hábiles
Contribuciones reembolsables	10 días hábiles
Deudas de terceros	10 días hábiles
Medidor malogrado/defectuoso	10 días hábiles
Recupero de energía	10 días hábiles
Cobro por reemplazo de medidor	10 días hábiles
Por alumbrado público	10 días hábiles
Calidad de producto y calidad de suministro	15 días hábiles
Reubicación instalaciones bajo responsabilidad de la	15 días hábiles
Instalaciones defectuosas/peligrosas	15 días hábiles
Sobre el proceso de facturación	10 días hábiles
Daños y perjuicios (Daños equipos, artefactos)	10 días hábiles
Por no entrega de recibo	10 días hábiles
Robo de medidor	10 días hábiles
Robo de cable	15 días hábiles
Por cobro reemplazo de acometida	10 días hábiles
Calidad de suministro	15 días hábiles
Excesiva Facturación	10 días hábiles
Corte de servicio	5 días hábiles
Negativa al cambio de opción tarifaria	10 días hábiles
Negativa al incremento de potencia	10 días hábiles
Negativa a la instalación de suministro	10 días hábiles
Cobro indebido	10 días hábiles
Por atención brindada por personal	10 días hábiles
Por cambio de datos	15 días hábiles
Por cobro rotura de vereda	10 días hábiles
Por cobro de mástil metálico	10 días hábiles
Por demora en atención de emergencias	10 días hábiles
Por oposición venta de suministro	15 días hábiles
Por oposición a cambio de medidor por contraste	10 días hábiles
Por prescripción de deuda	10 días hábiles
Otros: Los que no se encuentran mencionados	15 días hábiles
Actas de Instalación de nuevos medidores	15 días hábiles

- LA CONTRATISTA, deberá ordenar, clasificar y anexar las hojas de inspección u otro documento según el número de suministro, reclamo y solicitud al expediente correspondiente.
- Una vez emitida la resolución de primera instancia, LA CONTRATISTA deberá "pegarla" en el Sistema Comercial de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. e imprimir la resolución con la cédula de notificación correspondiente, más el expediente de reclamo foliado a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. en un periodo no mayor de 01 día hábil de emitida ésta para la notificación correspondiente.
- LA CONTRATISTA deberá verificar el ingreso de reclamos vía web, los admitirá y tramitará según lo establecido en los términos de referencia.
- 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.
- LA CONTRATISTA deberá tramitar los reclamos ingresados por el Centro de Atención Telefónica, según lo establecido en los términos de referencia.
- LA CONTRATISTA deberá registrar los documentos que ingresan por escrito en un cuaderno anillado de 200 hojas, colocarles el número de trámite documentario, número de folios, fecha y tramitarlas según el tipo de gestión (reclamo, reubicación de poste, cambio de nombre, nuevo suministro, etc) al área correspondiente.
- LA CONTRATISTA deberá efectuar el análisis de reclamos por oposición de nuevos suministros, cambios de nombre, consumo excesivo y otros, emitiendo el informe técnico correspondiente y posterior emisión de la resolución, según lo establecido en los términos de referencia.

- En caso de que un reclamo tenga los requisitos incompletos (inadmisibilidad), LA CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido por la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN.
- Luego de notificada la resolución, deberá anexarse al expediente de reclamo para que a su vez sea escaneado y posteriormente sea entregado a SEAL para la custodia de documentos, indicando la cantidad de expedientes de reclamo, número de suministro, número de reclamo y el número de caja.
- Resuelto el reclamo mediante la resolución emitida, el reclamante podrá optar por interponer los recursos administrativos de reconsideración o de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, en caso se encuentre disconforme con la decisión adoptada. Será válida la articulación de recursos por la vía del correo electrónico, a cuyo efecto LA CONTRATISTA deberán observar lo previsto en la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN en relación con la fecha de presentación.
- LA CONTRATISTA deberá tener en cuenta que los recursos administrativos que no se presenten dentro del plazo previsto en la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN, deberán ser declarados improcedentes y notificados con la resolución correspondiente dentro de los plazos establecidos en la misma.
- 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.
- En este caso, LA CONTRATISTA deberá proceder a resolver el recurso de reconsideración dentro del plazo establecido en la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN, contados a partir del día útil siguiente a la fecha de su interposición.
- Una vez emitida la resolución de reconsideración, el contratista deberá "pegarla" en el Sistema Comercial, e imprimir la resolución con la cédula de notificación correspondiente, para notificarla dentro de los plazos establecidos en la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN, imprimiéndola por ambas caras (en original y 01 copia), con el membrete de SEAL, logo y diseño del ISO del Sistema de Gestión de Calidad
- 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.
- De haber apelado el reclamante dentro del plazo establecido, LA CONTRATISTA deberá entregar a SEAL copia de todo el expediente de reclamo debidamente foliado, con todas las pruebas que hayan sido presentadas y actuadas en el procedimiento de primera instancia que sustenten la posición de ambas partes, según lo indicado Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN, en un plazo no menor a 01 día hábil de interpuesta la apelación.
- El expediente de reconsideración, la cédula de notificación, el expediente de apelación así como su informe respectivo, la resolución de apelación emitida por el Osinergmin, deberá ser foliado, escaneado y anexado al expediente de reclamo y posteriormente será entregado a SEAL para la custodia de documentos.
- Asimismo, LA CONTRATISTA se encargará de realizar el registro en el sistema comercial de las resoluciones emitidas por el Osinergmin ante apelaciones interpuestas por los usuarios; de elaborar los documentos internos para el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Osinergmin; de efectuar el seguimiento de los documentos internos y dar la respuesta dentro de los plazos establecidos al Osinergmin y al recurrente emitiendo la documentación respectiva.
- LA CONTRATISTA deberá cerrar los reclamos en el Sistema Comercial luego de concluido el procedimiento de reclamo.
- 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, el 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, como medida previsorio 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.
- Asimismo, se entregará a LA CONTRATISTA las distintas actas de instalación por nuevos suministros, por aumentos de carga, por cambios de opción tarifaria, por reactivaciones para que sean anexadas a los expedientes del contrato de suministro y luego sean escaneados y posteriormente entregados a SEAL para la custodia de documentos con el cargo correspondiente, indicando la cantidad de expedientes con el número de suministro y el número de caja.
- En caso que las distintas actas de instalación correspondan a las oficinas zonales (Mollendo, Camaná, Corire, otros), serán escaneadas por la contratista y entregadas a SEAL para la custodia de documentos con el cargo correspondiente. (Las actas de instalación de las Oficinas Zonales, son entregados por la contratista que ejecuta la instalación de medidores a las Jefaturas Zonales, y estas a su vez las entregaran al Courier que tiene contratado SEAL para su traslado a la Oficina de Arequipa (Jefatura de Mantenimiento de Conexiones y Control de la Medición), y ésta a su vez las entregará a la Unidad de Atención al Cliente, quien las entregará a la Contratista para el escaneo respectivo.
- LA CONTRATISTA se encargará de entregar la documentación completa, foliada y escaneada de los reclamos y nuevos suministros, solicitados trimestralmente por el OSINERGMIN en un CD u otro medio informático o copia física, según lo dispuesto por los Procedimientos para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, Aportes Reembolsables y Recuperos y Reintegros, dentro del plazo establecido por el organismo fiscalizador.
- 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 Facturación, Cobranza y Atención al Usuario y que tiene carácter obligatorio, así como del portafolletos que contiene volantería diversa.
- LA CONTRATISTA se encargará del:
 - Análisis de reclamos por consumo excesivo y sus correspondientes refacturaciones (Nota de Crédito y/o Débito)
 - Emisión de Informes Técnicos relacionados a errores en el proceso de facturación solicitados por la Unidad de Facturación.
 - Análisis de refacturaciones por Resoluciones SEAL y/o JARU, la misma que incluye la emisión de informes técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.
 - Análisis de refacturaciones para reintegros en efectivo, la misma que incluye la emisión de informes técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.
 - Análisis de refacturaciones por contrastación de medidores en campo y reemplazo de medidores, la misma que incluye la emisión de informes técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.
 - Análisis de refacturaciones de re-cálculo de recupero de energía, la misma que incluye la emisión de informes técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.
 - Emisión de Notas de Crédito por presupuestos y órdenes de trabajo no ejecutados o no instalados.
 - Emisión de Notas de Crédito por recálculo de facturas de peaje.
 - Emisión de Notas de Débito por aplicación de penalidades.
 - Emisión de Notas de Crédito y Débito solicitadas por la Unidad de Facturación.

- Trámite de los Informes de Reclamo, Notas de Crédito y Notas de Débito en el Software de Trámite Documentario de SEAL (OnBase).
- El plazo para la atención de lo solicitado será dentro de los dos días siguientes.
- De ser requerido por SEAL, LA CONTRATISTA tendrá que emitir y configurar los informes de descargo a los Procesos Sancionadores iniciados por el Osinergmin, en los cuales se encuentra involucrada.
- 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 emitirá cartas ante información solicitada por el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Defensoría del Pueblo, Osinergmin u otra entidad pública y/o privada y solicitudes por ley de transparencia; y de guardar confidencialidad de toda la información de SEAL relacionada con actividades comerciales, operativas, administrativas u otras, a la que pudiera tener acceso en forma directa o indirecta.
- En caso de las oficinas de Atención al Cliente en Cayma, Cono Norte y Centro Comercial Lambramani, adicionalmente LA CONTRATISTA cumplirá lo siguiente:
 - Las solicitudes por nuevo suministro, reactivaciones y otros, los reclamos y cartas, serán entregados por LA CONTRATISTA a la Unidad de Atención al Cliente (Calle Sucre 404, Arequipa) al día hábil siguiente de su recepción (07:30 horas), para su trámite correspondiente.
 - Las solicitudes por nuevos suministros, reactivaciones y otros aprobados, deberán ser recogidas por LA CONTRATISTA de la Unidad de Atención al Cliente (Calle Sucre 404, Arequipa), todos los días hábiles (07:30 horas), y llevados a las oficinas de Cayma, Cono Norte y Centro Comercial Lambramani, para su trámite correspondiente.
 - Realizar el Arqueo Diario de Caja y remitirlo a la Oficina Principal 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, adicionalmente LA CONTRATISTA cumplirá lo siguiente:
 - Las solicitudes por nuevo suministro, reactivaciones y otros, los reclamos y cartas, serán entregados por LA CONTRATISTA al Courier 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 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 las resoluciones, cartas, financiamientos, reactivaciones, documentos internos, 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 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 WhastApp, según lo requiera SEAL.

16.2 Metodología de trabajo.-

16.2.1. Registro y seguimiento de petitorios atendidos

Es de carácter obligatorio el registro de todas las solicitudes de nuevos suministros, reclamos, servicios temporales y solicitudes interpuestas por los usuarios, que ingresen por cualquier canal de atención que tenga disponible SEAL (presenciales 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.

16.2.2. Inicio de Comunicación

Para las atenciones el Gestor de Atención al Cliente 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 atención al cliente 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.

16.2.3. 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.

16.2.4. Generación y control de Orden de Trabajo

El Gestor de Atención al Cliente simultáneamente en el proceso de atención al usuario o cliente, mediante el sistema comercial seleccionará y generará la orden de trabajo de los reclamos, petitorios, nuevo suministro, servicios temporales u otros requerimientos ingresados al sistema, el cual 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.

16.2.5. 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 el Contratista tenga establecido como empresa especializada en este servicio.

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.

16.2.6. 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.

16.2.7. 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 de atención al cliente en la oficina de Arequipa.

Personal contratista Oficina Arequipa	Horario Lunes a Viernes	Personal
Coordinador/Supervisor	07:30 - 18:00 horas	1
Analistas	07:30 - 18:00 horas	10
Gestor Atención al Cliente	07:30 - 18:00 horas	13 (*)
Gestor preparación expedientes de apelación	07:30 - 18:00 horas	1
Auxiliar de Atención al Cliente	07:30 - 18:00 horas	5
Gestor de Cartas	07:30 - 18:00 horas	1

(*) Incluye el personal retén

Personal contratista Oficina Arequipa	Horario Sábado	Personal
Coordinador/Supervisor	08:00 - 13:00 horas	1
Analistas	08:00 - 13:00 horas	3
Gestor Atención al Cliente	08:00 - 13:00 horas	7
Auxiliar de Atención al Cliente	08:00 - 13:00 horas	3
Gestor de Cartas	08:00 - 13:00 horas	1

Personal contratista Oficina Cayma	Horario Lunes a Viernes	Personal
Gestor Atención al Cliente	07:30 - 18:00 horas	2

Personal contratista Oficina Cayma	Horario Sábado	Personal
Gestor Atención al Cliente	08:00 - 13:00 horas	1

Personal contratista Oficina La Joya	Horario Lunes a Viernes	Personal
Gestor Atención al Cliente	07:30 - 17:30 horas	2

Personal contratista Oficina Cono Norte	Horario Lunes a Viernes	Personal
Gestor Atención al Cliente	07:30 - 18:00 horas	2

Personal contratista Oficina Cono Norte	Horario Sábado	Personal
Gestor Atención al Cliente	08:00 - 13:00 horas	1

Personal contratista Oficina C. C. Lambramani	Horario Lunes a Viernes	Personal
Gestor Atención al Cliente	09:30 - 19:30 horas	2

Personal contratista Oficina C. C. Lambramani	Horario Sábado	Personal
Gestor Atención al Cliente	09:30 - 14:30 horas	2

Personal contratista Canales Virtuales	Horario Lunes a Viernes	Personal
Gestor Atención al Cliente	07:30 - 18:00 horas	20

Personal contratista Canales Virtuales	Horario Sábado	Personal
Gestor Atención al Cliente	08:00 - 13:00 horas	10

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 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 (de lunes a viernes, de 07:30 a 18:00 horas)

16.2.8. 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:

Tipo de Personal	Remuneración básica computable para derechos beneficios y aportes laborales
Coordinador/Supervisor	S/ 3,500.00
Analistas	S/ 2,000.00
Gestor de atención al cliente (Arequipa, Cayma, La Joya Cono Norte, CC Parque Lambramani y Canales Virtuales)	S/ 1,600.00
Gestor de preparación de expedientes de apelaciones	S/ 1,600.00
Auxiliar de Atención al Cliente	S/ 1,600.00
Gestor de Cartas	S/ 1,600.00

16.2.9. 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.

16.2.10. Presentación de informes**➤ Reporte mensual**

Deberá ser entregado vía correo electrónico y en forma impresa al Jefe de La Unidad de Atención al Cliente, como máximo al cuarto día del mes siguiente:

- Informe estadístico de nuevos suministros, aumentos de carga, cambio de tarifa, reactivaciones, financiamientos, cortes totales, solicitudes y reclamos, incluyendo la estadística de clientes atendidos, abandonados, tiempos de espera y tiempos promedio de espera por cada oficina comercial.
- Recomendaciones con el objetivo de mejorar la calidad y alcance del servicio (mejora continua).
- Reportes con estadísticas y gráficos.
- Otros requeridos por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

➤ Informe Situacional.

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. mediante su Unidad de Atención al Cliente o a requerimiento de la Gerencia de Comercialización, solicitará 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.

16.3 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	Nuevos suministros	Und	15000
2	Cambio de opción tarifaria	Und	500
3	Reactivación de suministro	Und	2175
4	Servicios extraordinarios	Und	300
5	Atención de reclamos	Und	11000
6	Atención de solicitudes*	Und	35000
7	Financiamientos	Und	5000
8	Emisión de informes técnicos	Und	12000
9	Análisis de reclamos	Und	12000
10	Emisión de resoluciones	Und	13000

11	Recurso de reconsideración	Und	200
12	Emisión de documentos internos	Und	800
13	Emisión de cartas varias**	Und	10000
14	Cierre de reclamos	Und	12000
15	Escaneado de expedientes varios***	Und	2160000
16	Preparar expedientes de apelación	Und	3000

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

** Oposiciones, Ministerio Público, PNP, Poder Judicial, Jaru, Usuario

*** 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 julio 2019 a junio 2020.

17. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución es de setecientos treinta (730) días calendario, contados desde el día siguiente de culminado el periodo de implementación de treinta (30) días calendario, los cuales serán computados a partir del día siguiente la suscripción del contrato.

18. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio será ejecutado en las instalaciones comerciales de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.: **Arequipa:** Sucre 402; **Cayma:** Av. Ramón Castilla (Cuarta cuadra) Estadio La Tomilla, Oficina 7; **La Joya:** Av. 2 de Mayo s/n, **Cono Norte:** Centro Comercial Arequipa Norte, en la Carretera Arequipa Yura Km. 9, Cerro Colorado, **Centro Comercial Lambramani:** LC-235, segundo nivel, Arequipa; **Canales Virtuales:** Local de LA CONTRATISTA.

En el siguiente cuadro se detalla la ubicación del personal para la ejecución del servicio, sin perjuicio de lo dicho, SEAL podrá disponer de la reubicación y/o movimiento de cualquiera de los puestos del personal de la contratista.

Puestos del personal de la Contratista	Cantidad	Detalle	Cantidad	Ubicación
Coordinador/Supervisor	1	-	1	Oficina SEAL - Sucre
Analistas oficina Arequipa	10	Analista de facturación	3	Local de LA CONTRATISTA - Arequipa
		Analista de cumplimientos de Osinergmin	1	Local de LA CONTRATISTA - Arequipa
		Analista de reconsideraciones	1	Local de LA CONTRATISTA - Arequipa
		Analista de Apelaciones y quejas	1	Local de LA CONTRATISTA - Arequipa
		Analista Emisión Resoluciones	4	Local de LA CONTRATISTA - Arequipa
Gestor Atención al Cliente	39	Arequipa	13 (*)	Oficina SEAL - Sucre
		Cayma	2	Oficina SEAL - Cayma
		Cono Norte	2	Local de LA CONTRATISTA - Cono Norte
		Centro Comercial Lambramani	2	Oficina SEAL - C.C. Lambramani
		Canales Virtuales	20	Local de LA CONTRATISTA - Arequipa
Gestor preparación expedientes de apelación	1	-	1	Oficina SEAL - Sucre
Auxiliar de Atención al Cliente	5	Seguimiento	2	Oficina SEAL - Sucre
		Configuración de Muestras y Escaneo	2	Oficina SEAL - Sucre
		Apelaciones	1	Oficina SEAL - Sucre
Gestor de Cartas	1	-	1	Oficina SEAL - Sucre
Gestor Atención al Cliente La Joya	2	-	2	Oficina SEAL - La Joya
	59		59	

(*) Incluye el personal retén

19. PENALIDADES:

19.1. 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.

19.2. OTRAS PENALIDADES:

Se tendrán en cuenta las siguientes penalidades:

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	Cuando el personal acreditado permanece menos de sesenta (60) días desde el inicio de su participación en la ejecución del contrato o del íntegro del plazo de ejecución, si este es menor a los sesenta (60) días, de conformidad con las disposiciones establecidas en el numeral 190.2 del artículo 190 del Reglamento	1 UIT, por cada día de ausencia del personal en el plazo previsto	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
2	En caso el contratista incumpla con su obligación de ejecutar la prestación con el personal acreditado o debidamente sustituido.	1 UIT, por cada día de ausencia del personal	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
3	Gestor que no tenga puesto el uniforme y/o fotocheck, la penalidad será por cada caso.	0.1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
4	El gestor que se encuentre con síntomas de haber ingerido bebidas alcohólicas o esté con síntomas de haber ingerido alucinógenos se solicitará el retiro inmediato y definitivo del mismo.	0.1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
5	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 por cada caso.	0.15 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
6	Por no cubrir el total de posiciones mínimas requeridas al servicio detectado por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. atribuible a LA CONTRATISTA.	0.15 UIT, por cada caso y por cada día	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
7	Cuando LA CONTRATISTA no registre ocurrencias importantes	0.15 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergmin
8	Por recibir constantes quejas de los clientes por la mala atención brindada en el centro de atención (02 quejas a más en un mes)	0.15 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
9	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	0.15 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
10	En caso LA CONTRATISTA tenga las vitrinas con información desactualizada o incumpla las normas vigentes	0.15 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergmin
11	Cuando LA CONTRATISTA y/o su personal no cumplan con los procedimientos, instructivos de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., así como normas y reglamentos que regulan las actividades estipuladas en la Ley de Concesiones Eléctricas, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE)	0.25 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergmin
12	Por no presentar los reportes diarios y mensuales exigidos, por cada día de retraso	0.1 UIT, por cada día de retraso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
13	LA CONTRATISTA no cumple con la atención en las oficinas comerciales en los horarios establecidos por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	0.25 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 falsear documentación o información en el servicio que se presta, por cada caso detectado	0.25 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergmin
15	Por no atender las anotaciones de Libro de Observaciones, por cada caso	0.15 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de Osinergmin	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergmin
16	Por perder un expediente (nuevos suministros, aumento de carga, reactivación, financiamiento, cambio de tarifa, reclamos, solicitudes), por cada caso detectado	0.15 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de Osinergmin	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergmin
17	Por no brindar las capacitaciones establecidas en su cronograma, por cada caso detectado	0.15 UIT, por cada día de retraso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
18	Por falta de suscripción de contrato de trabajo entre LA CONTRATISTA y sus trabajadores	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
19	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	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
20	Por falta de entrega de boletas de pago a los trabajadores de LA CONTRATISTA	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
21	Por falta de planilla electrónica	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
22	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)	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión

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.

Respecto a la Penalidad N° 7:

Se precisa que el término "Ocurrencias 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 comercial de SEAL.
- Registro de Reclamos hechos por los usuarios en el sistema comercial de SEAL.
- Registro de Solicitudes de Nuevos Suministros definitivos y/o provisionales colectivos hechas por los usuarios en el sistema comercial 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”.

20. PRESTACIONES ACCESORIAS:

NO CORRESPONDE.

21. REAJUSTES:

NO CORRESPONDE.

22. 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 del contratista es de dos (02) años contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

23. 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.

24. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales en 24 armadas mensuales de igual valor.

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

- Informe del funcionario responsable de la Unidad de Atención al Cliente emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Informe de los trabajos realizados emitido por el 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 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 el 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)

Dicha documentación se debe presentar en **Mesa de Partes Virtual de SEAL** (<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>) de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

25. 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. Asimismo 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.

Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u> Ing. Industrial o Ing. Mecánico Electricista o Ing. Electricista o Ing. de Sistemas o Lic. En Administración o Abogado o Ing. Comercial o Lic. En Ciencias de la Comunicación del personal clave requerido como Coordinador / Supervisor.</p> <p><u>Acreditación:</u> El Título profesional de Ing. Industrial o Ing. Mecánico Electricista o Ing. Electricista o Ing. de Sistemas o Lic. En Administración o Abogado o Ing. Comercial o Lic. En Ciencias de la Comunicación será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el Título profesional de Ing. Industrial o Ing. Mecánico Electricista o Ing. Electricista o Ing. de Sistemas o Lic. En Administración o Abogado o Ing. Comercial o Lic. En Ciencias de la Comunicación no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u> Experiencia profesional mínima de dos (02) o más años en supervisión en atención al cliente o call center del personal clave requerido como Coordinador / Supervisor.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>
	<p>Importante</p> <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

	<ul style="list-style-type: none"> En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 7'131,730.63 (Siete millones ciento treinta y un mil setecientos treinta con 63/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 1'782,932.65 (Un millón setecientos ochenta y dos mil novecientos treinta y dos con 65/100 Soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹², correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p>

¹² Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

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".*

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.	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: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p> i= Oferta P_i= Puntaje de la oferta a evaluar O_i=Precio i O_m= Precio de la oferta más baja PMP=Puntaje máximo del precio </p>
<u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6), según corresponda.	
	100 puntos

Importante

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

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del **SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL**, que celebra de una parte **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.**, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA** para la contratación de **SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL**, 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 ATENCIÓN COMERCIAL**.

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 PAGO¹³

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS], luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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

¹³ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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 [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO].

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

De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a cien mil Soles (S/ 100,000.00). Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] 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 cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de **DOS (02) AÑOS** contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante

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

OTRAS PENALIDADES:

Se tendrán en cuenta las siguientes penalidades:

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	Cuando el personal acreditado permanece menos de sesenta (60) días desde el inicio de su participación en la ejecución del contrato o del íntegro del plazo de ejecución, si este es menor a los sesenta (60) días, de conformidad con las disposiciones establecidas en el numeral 190.2 del artículo 190 del Reglamento	1 UIT, por cada día de ausencia del personal en el plazo previsto	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
2	En caso el contratista incumpla con su obligación de ejecutar la prestación con el personal acreditado o debidamente sustituido.	1 UIT, por cada día de ausencia del personal	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
3	Gestor que no tenga puesto el uniforme y/o fotocheck, la penalidad será por cada caso.	0,1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
4	El gestor que se encuentre con síntomas de haber ingerido bebidas alcohólicas o esté con síntomas de haber ingerido alucinógenos se solicitará el retiro inmediato y definitivo del mismo.	0,1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
5	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 por cada caso.	0,15 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
6	Por no cubrir el total de posiciones mínimas requeridas al servicio detectado por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. atribuible a LA CONTRATISTA.	0,15 UIT, por cada caso y por cada día	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
7	Cuando LA CONTRATISTA no registre ocurrencias importantes	0,15 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergrin
8	Por recibir constantes quejas de los clientes por la mala atención brindada en el centro de atención (02 quejas a más en un mes)	0,15 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
9	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	0,15 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
10	En caso LA CONTRATISTA tenga las vitrinas con información desactualizada o incumpla las normas vigentes	0,15 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergrin
11	Cuando LA CONTRATISTA y/o su personal no cumplan con los procedimientos, instructivos de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., así como normas y reglamentos que regulan las actividades estipuladas en la Ley de Concesiones Eléctricas, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE)	0,25 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergrin
12	Por no presentar los reportes diarios y mensuales exigidos, por cada día de retraso	0,1 UIT, por cada día de retraso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
13	LA CONTRATISTA no cumple con la atención en las oficinas comerciales en los horarios establecidos por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	0,25 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de Osinergrin	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergrin
14	Por falsear documentación o información en el servicio que se presta, por cada caso detectado	0,25 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergrin
15	Por no atender las anotaciones de Libro de Observaciones, por cada caso	0,15 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de Osinergrin	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergrin
16	Por perder un expediente (nuevos suministros, aumento de carga, reactivación, financiamiento, cambio de tarifa, reclamos, solicitudes), por cada caso detectado	0,15 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de Osinergrin	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergrin
17	Por no brindar las capacitaciones establecidas en su cronograma, por cada caso detectado	0,15 UIT, por cada día de retraso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
18	Por falta de suscripción de contrato de trabajo entre LA CONTRATISTA y sus trabajadores	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
19	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	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
20	Por falta de entrega de boletas de pago a los trabajadores de LA CONTRATISTA	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
21	Por falta de planilla electrónica	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión
22	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)	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión

Respecto a la Penalidad N° 7:

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

1. Registro de anotaciones (reclamos, denuncias, solicitudes) de los usuarios en el Libro de Observaciones.
2. Registro de Denuncias hechas por los usuarios en el sistema comercial de SEAL.
3. Registro de Reclamos hechos por los usuarios en el sistema comercial de SEAL.
4. Registro de Solicitudes de Nuevos Suministros definitivos y/o provisionales colectivos hechas por los usuarios en el sistema comercial de SEAL.
5. Registro de Solicitudes de Aumentos de Carga hechas por los usuarios en el sistema comercial

de SEAL.

6. Registro de Solicitudes de Cambios de Tarifa hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
7. Registro de Solicitudes de Cortes Temporales hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
8. Registro de Solicitudes de Servicios Temporales hechas por los usuarios en el sistema comercias de SEAL.
9. 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.
10. No indicar el número de reclamo, denuncia, solicitud, emergencias y tiempo de atención según normativa”.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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 CONTROVERSIAS¹⁴

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

¹⁴ 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).

ANEXOS





ANEXO N° 1**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA**

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 ¹⁵	Sí	No	
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios¹⁶

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.

¹⁵ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

¹⁶ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA**

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 ¹⁷		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁸		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁹		Sí	No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

¹⁷ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁸ Ibídem.¹⁹ Ibídem.

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios²⁰

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.

²⁰ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA

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 EL 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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA

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 **730 días calendario, contados desde el día siguiente de culminado el periodo de implementación de 30 días calendario, los cuales serán computados a partir del día siguiente la suscripción del contrato.**

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA**

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] [%]²¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²²

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²³

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

²² Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²³ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

Importante

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

10.
8
m

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA

Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

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

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA
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 ²⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁹
1										
2										
3										
4										

²⁴ 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.

²⁵ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

²⁶ 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".

²⁷ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁸ 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.

²⁹ 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 ²⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁹
5										
6										
7										
8										
9										
10										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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





ANEXO N° 9

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/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° 11

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021-SEAL derivada del C.P. N° 016-2020-SEAL - II CONVOCATORIA

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

