

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

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



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



SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

Nº	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; a par las proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div>Importante</div> <div>• Abc</div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por las proveedoras.
4	<div>Advertencia</div> <div>• Abc</div>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedoras.
5	<div>Importante para la Entidad</div> <div>• Xyz</div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminado la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

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

Nº	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezada 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 los 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 encabezada y pie de página Para el contenido de las cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrado : 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 sombrear.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

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

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

**CONCURSO PÚBLICO N°
7-2022-EO-SM-1**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CENTRO AUTORIZADO
DE SERVICIO (CAS) EN LOS SERVICIOS
ELECTRICOS DE SISA, PICOTA Y CAMPANILLA DE LA
UNIDAD DE NEGOCIOS BELLAVISTA DE LA GERENCIA
REGIONAL SAN MARTIN – ELECTRO ORIENTE S.A.**

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)

P

1001

9

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 "Gula para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.
- En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

- Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.
- En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no

¹ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

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

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

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

7

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

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

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

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

**CAPÍTULO I
GENERALIDADES**

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad del Oriente S.A. – ELECTRO ORIENTE S.A.
RUC N° : 20103795631
Domicilio legal : Av. Augusto Freyre N° 1168-Iquitos-Maynas-Loreto.
Teléfono: : 065-522034 – Anexo 2033
Correo electrónico: : elopez@elor.com.pe; hgaviria@elor.com.pe; jsilva@elor.com.pe.

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO (CAS) EN LOS SERVICIOS ELECTRICOS DE SISA, PICOTA Y CAMPANILLA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BELLAVISTA DE LA GERENCIA REGIONAL SAN MARTIN – ELECTRO ORIENTE S.A.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante GS-2487-2022 el día 23 de diciembre de 2022.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RECURSOS PROPIOS/RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de ESQUEMA MIXTO DE SUMA ALZADA Y/O PRECIOS UNITARIOS, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

CONFORME A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 62 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO.

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 trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, 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/ 10.00 (diez con 00/100 soles) en caja de la Entidad, sito en Jr. Augusto B. Leguía 955, Tarapoto – San Martín.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022.
- Ley N° 31366, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del Año Fiscal 2022.
- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Disposiciones del OSCE y normas conexas, complementarias y modificatorias relacionadas con el objeto de la contratación.
- Decreto Ley N° 25844: Ley de Concesiones Eléctricas y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-93-EM: Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 020-97-EM: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos NTCSE- y modificatorias.
- Ley 28749: Ley General de Electrificación Rural y Modificatorias
- Resolución Directoral N° 016-2008-EM/DGE: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 025-2007-EM: Reglamento de la Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural y modificatorias.
- Ley N° 29783-Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su modificatoria Ley 30222.
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su modificatoria.
- 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.
- Normas de Análisis y Seguridad en el Trabajo (AST) y demás Normas y directivas internas de Electronorte S.A. y modificatorias.
- 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.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de Electro Oriente S.A.
- Resolución Ministerial N° 312-2011-MINSA-Documento Técnico-Protocolos de Exámenes Médicos Ocupacionales y Guías de diagnóstico de los Exámenes Médicos Obligatorios por Actividad.
- R.M. 111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- Normativa Nacional referente a extintores portátiles.
- R.M. N° 239-2020-MINSA, denominado Documento Técnico "Lineamientos para la

- Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 265-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
 - R.M. N° 283-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
 - R.M. N° 128-2020-MINEM/DM, denominado "Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".
 - R.M. N° 135-2020-MINEM/DM, denominado "Modificación de Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".
 - 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 y sus modificatorias.
 - D.S. N° 033-2001-MTC Reglamento Nacional de Tránsito y sus modificatorias.
 - Ley N° 28611 Ley General del Ambiente y sus modificatorias.
 - Ley N° 27314 Ley General de Residuos Sólidos y su Reglamento D.S. N° 057-2004-PCM
 - D.S. N° 057-04-PCM, Reglamento de la Ley General de Residuos Sólidos y modificatorias.
 - D.S. N° 029-94-EM Reglamento de Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas
 - Decreto Supremo N° 001-2012-MINAM, Reglamento nacional para la gestión y manejo de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
 - Ley N° 28256 Ley que regula el transporte terrestre de materiales peligrosos y residuos peligrosos.
 - Ley de Tercerización. Mediante Decreto Supremo N° 006-2008-TR, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) ha aprobado el Reglamento de la Ley N° 29245 y el Decreto Legislativo N° 1038, que regulan la tercerización de servicios y modificatorias.
 - Código Nacional de Electricidad Suministro 2011 y modificatorias.
 - Código Nacional de Electricidad Utilización Resolución Ministerial N° 037-2006-EM/VME y modificatorias.
 - Resolución Osinergmin N° 078-2007-OS/CD Procedimiento de Supervisión de la Operatividad del Alumbrado Público y Modificatorias.
 - Resolución Osinergmin N° 228-2009-OS/CD Procedimiento para la Supervisión de las Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública y modificatorias.
 - Resolución Osinergmin N° 074-2004-OS/CD Procedimiento para la Supervisión de la Operatividad de los Sistemas Eléctricos y modificatorias.
 - MEM / DEP - 311, Especificaciones Técnicas para el Suministro de Materiales y Equipos de Líneas y Redes Primarias y modificatorias.
 - Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por deficiencias de Alcance general en la prestación del servicio público de electricidad, según la Resolución de consejo directivo OSINERGMIN N° 094-2017-OS/CD.
 - Otras normas afines, Procedimientos de OSINERGMIN aplicables a las actividades eléctricas dentro de los alcances del presente Contrato

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

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

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (Anexo N° 2)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (Anexo N° 3)

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

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

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

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- 92
- a) Los postores que apliquen el beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, deben presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de condiciones para la aplicación de la exoneración del IGV (Anexo N° 7).

En caso de procedimientos de selección por relación de ítems cuando el monto del valor estimado de algún ítem corresponda al monto de una Adjudicación Simplificada, se incluye el siguiente literal:

Ítem N° [1], [2] O [3]

- 93
- b) Solicitud de bonificación del cinco por ciento (5%) por tener la condición de micro y pequeña empresa (Anexo N° 11).

Advertencia

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.

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.

- 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 – PIDE⁵ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación⁶ (Anexo N° 12).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- i) Estructura de costos⁸.
- j) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete⁹.

Importante

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

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

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

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

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

⁹ Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

- k) Ficha RUC.
- l) Copia de Constitución de empresa y sus modificatorias (actualizadas).
- m) Correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya¹⁰.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CDNTRATO

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 Trámites ubicada en el Jr. Augusto B. Leguía N° 955 – Tarapoto – San Martín – San Martín, en el horario de lunes a viernes desde las 08:00 am hasta las 12:30 pm y 1:45 pm hasta las 03:30 pm.

Importante

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

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en **PAGOS PARCIALES** de forma mensual (12 pagos), previa conformidad del jefe del Departamento de Distribución o funcionario responsable del designado por Electro Oriente S.A de la Sede San Martín

En forma mensual la CONTRATISTA presentará en la Jefatura del Departamento Distribución y por cada Sede Empresarial de ELECTRO ORIENTE, la siguiente documentación (en original y copia):

- a) Original Comprobante de Pago (Factura o Recibo por Honorarios electrónico).
- b) Contrato, Términos de Referencia de las bases integradas, (Firmado por el Área usuaria, con V° B° de la Gerencia correspondiente).
- c) Copia del pedido marco.
- d) Copia de la notificación al contratista, según corresponda.
- e) Copia de adendas, Resoluciones de adicionales, complementarios, si los hubiera.
- f) Copia legible de Acta de Inicio y Finalización, cuando corresponda.
- g) Original Formato de Conformidad PGAL-011-F001_Conformidad de Servicio del Área Usuaria, con el V°B° de la Jefatura y Gerencia correspondiente (en caso de Sedes Regionales, tengan observaciones se aceptará el documento escaneado, hasta que llegue el

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

original), en caso de encargatura se adjuntara el memorándum o correo electrónico del sustento.

- h) Original Informe Técnico del Área Usuaria, dirigido a su Jefatura o Gerencia correspondiente, en el que especifique la ejecución del servicio de acuerdo a lo requerido en los TDR, así mismo los datos importantes del contrato, como fecha de inicio, monto del contrato, Garantías, adicionales, reducciones y otros datos relevantes).
- i) Original Informe Técnico del Contratista, dirigido al Administrador del Contrato, junto con el entregable, de acuerdo a lo requerido en los TDR, con el sello de recepción del administrador del contrato, según corresponda, en los plazos establecidos en el contrato.
- j) Relación de trabajadores que ejecutan el servicio, de acuerdo a la propuesta ganadora, en caso hubiera algún cambio de personal deberá adjuntar, el requerimiento de cambio, presentado a Electro Oriente, la aceptación de la empresa, que en todos los casos corresponderá a un personal con iguales o mayores atributos que el personal con el que ganó la propuesta.
- k) Original de Formato de Control de Contratos firmado por el área usuaria. (En el control debe figurar el monto contractual, Las garantías entregadas por el contratista, si hubiera adicionales, renovaciones de cartas fianzas, o la indicación si es con retención de garantía por ser Pequeña Empresa, - retenciones efectuadas en la primera mitad del contrato., facturas presentadas, pagos, saldos, firmado por el administrador de contrato, a excepción que sea pago único.
- l) Original Documento formal del Contratista que comuniquen los datos: Banco, Número de cuenta bancaria, Código de Cuenta Interbancaria (CCI) especificando el tipo de moneda (soles o dólares); Cuenta de Detracción en caso corresponda, el cual deberá estar firmada por el gerente general y/o representante legal de la empresa. (en caso de cuenta en el banco de la nación, deberá adjuntar Boucher a fin de validar cuenta).
- m) Copia Póliza de Seguro SCTR (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, de acuerdo a la naturaleza del servicio, según corresponder, en el que figure el personal que realiza el servicio, según la relación presentada en el punto 11 (si aplica a actividades Internas y/o Externa). Incluir copia de pago de prima actualizada., si hubieran solicitado otros seguros, adjuntar los pagos de las pólizas y la vigencia de las mismas (Pólizas de Responsabilidad civil, de accidentes personales y otras).
- n) En caso sea una Contratación de Personal por Tercerización, adicionar:
- Copia de Boletas de Pago y Constancia de Abono.
 - Copia de pago de leyes sociales (AFP, ONP, Es salud, CTS y gratificaciones.)"
- o) Expediente foliado de la primera a la última página entregados en un folder.


Dicha documentación se debe presentar en en Mesa de Trámites ubicada en el Jr. Augusto B. Leguía N° 955 – Tarapoto – San Martín – San Martín, en el horario de lunes a viernes desde las 08:00 am hasta las 12:30 pm y 1:45 pm hasta las 03:00 pm.

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

 Electro Oriente S.A.		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PSAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DE CENTROS AUTORIZADOS DE SERVICIOS (CAS) EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS SISA, PICOTA Y CAMPANILLA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BELLAVISTA DE LA GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN - ELECTRO ORIENTE S.A.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Electro Oriente S.A., Gerencia Regional San Martín, requiere tomar los servicios de un CAS para optimizar el servicio público de electricidad en la Provincia de PICOTA, Provincia de El Dorado con su Capital San José de Sisa y en el Distrito de Campanilla de la Provincia de Mariscal Cáceres, en la Unidad de Negocios Bellavista, focalizando su acción en: Conexiones Nuevas, Cortes y Reconexiones, Toma de Lectura, Reparto de Recibos y Notificaciones, Cobranza, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias, Actividades de Distribución.

3. ANTECEDENTES

Electro Oriente S.A. Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A., es responsable de la Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica en su zona de concesión, estando la región de San Martín ubicada dentro de la zona de concesión.

La Gerencia Regional San Martín, Departamento Comercial, requiere contratar servicios especializado de un CAS, para desarrollar las siguientes Actividades: Conexiones Nuevas, Cortes y Reconexiones, Toma de Lectura, Reparto de Recibos, Reparto de Notificaciones, Cobranza, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias y Actividades de Distribución.

4. ALCANCES DEL SERVICIO


El presente Término de Referencia considera la prestación de servicios para la ejecución de las actividades Comerciales dentro del ámbito de la Gerencia Regional San Martín, los cuales se muestran de la siguiente manera:

ITEM	DESCRIPCIÓN
01	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIOS (CAS) EN EL SISTEMA ELÉCTRICO SISA, UNIDAD DE NEGOCIOS BELLAVISTA, GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN - ELECTRO ORIENTE S.A.
02	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIOS (CAS) EN EL SISTEMA ELÉCTRICO PICOTA, UNIDAD DE NEGOCIOS BELLAVISTA, GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN - ELECTRO ORIENTE S.A.
03	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIOS (CAS) EN EL SISTEMA ELÉCTRICO CAMPANILLA, UNIDAD DE NEGOCIOS BELLAVISTA, GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN - ELECTRO ORIENTE S.A.

5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de esquema mixto de suma alzada y precios unitarios, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.



 Electro Oriente S.A.		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/02/2019			

ITEM 01

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN.

Contratación de Servicio de Centro Autorizado de Servicios (CAS) en el Sistema Eléctrico SISA, Unidad de Negocios Bellavista, Electro Oriente S. A. Gerencia Regional San Martín.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO

Objetivo General: Seleccionar AL CONTRATISTA que proponga la oferta Técnica y Económica más conveniente para la ejecución del requerimiento formulado en el presente expediente, lo cual permitirá mejorar nuestros indicadores de gestión comercial en la Sede San Martín.

Objetivo Específico: Contar con un servicio especializado de CAS, para desarrollar las Actividades de: Conexiones Nuevas, Cortes y Reconexiones, Toma de Lectura Reparto de Recibos y Notificaciones, Cobranza, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias, Actividades de Distribución.

LA CONTRATISTA tendrá bajo su cargo y responsabilidad técnica, económica y administrativa las actividades materia del Contrato, según lo señalado en el presente Término de Referencia.

3. FINALIDAD PÚBLICA.


Electro Oriente S.A., Gerencia Regional San Martín, requiere tomar los servicios de un CAS para optimizar el servicio público de electricidad en la Provincia de El Dorado, en la Unidad de Negocios Bellavista, focalizando su acción en: Conexiones Nuevas, Cortes y Reconexiones, Toma de Lectura Reparto de Recibos y Notificaciones, Cobranza, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias, Actividades de Distribución.

ANTECEDENTES

Electro Oriente S.A. Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A., es responsable de la Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica en su zona de concesión, estando la región de San Martín ubicada dentro de la zona de concesión.

La Gerencia Regional San Martín, Departamento Comercial, requiere contratar servicios especializado de un CAS, para desarrollar las siguientes Actividades:

1. Conexiones Nuevas.
2. Cortes y Reconexiones.
3. Toma de Lectura.
4. Reparto de Recibos.
5. Reparto de Notificaciones.
6. Cobranza.
7. Atención de Servicios Complementarios.
8. Atención de Averías y Emergencias.
9. Actividades de Distribución.

 Electro Oriente <small>Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.</small>		FORMATO:	
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019		APROBADO POR:
			GERENTE GENERAL

5. ALCANCES DEL SERVICIO


El servicio comprende la ejecución de las siguientes actividades: Cobranza, Atención de Nuevos Suministros, Atención Clientela, Cortes y Reconexiones, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias, Atención de Deficiencias de Alumbrado Público, Toma de Lectura, Reparto de Recibos, Actividades de Distribución.

El servicio a contratar es a costo unitario casi en su totalidad y una pequeña parte a suma alzada según se indica en el numeral 7, donde LA CONTRATISTA debe cumplir con lo requerido del servicio asumiendo la responsabilidad económica, tributaria, administrativa, laboral, seguros, mano de obra, equipos, maquinarias, implementos de seguridad y herramientas que se requiera para el cumplimiento contractual.

El servicio se desarrollará en las localidades asignadas al CAS SISA, perteneciente a la Provincia de Mariscal Cáceres y su zona de influencia. Según se indica en el siguiente cuadro:

CUADRO DE ZONA DE INFLUENCIA CAS SISA

ITEM	LOCALIDAD	N° CLIENTES	ITEM	LOCALIDAD	N° CLIENTES
1	Nueva Santa Rosa	1	54	Huaja	148
2	Santa Rosa	120	55	Alto Huaja	44
3	Peña Negra	11	56	Bajo Ishichihui	18
4	Barrio San Martín	35	57	Ishichihui	62
5	Porvenir	8	58	Alto Ishichihui	30
6	Santa Martha	332	59	Ramio Castilla	16
7	Barrio San Juan	30	60	Nuevo Barranquilla	44
8	El Porvenir	8	61	San José de Sisa	2388
9	Barrio la Humana	1	62	San Juan Salado	78
10	Santa Elena	1	63	Integración	16
11	Ramón Castilla	1	64	Aminio	103
12	Las Almendras	13	65	Huancabamba	67
13	Nuevo San Lorenzo	20	66	Nuevo Huancabamba	32
14	Barranquilla	1	67	La Unión	21
15	Quinayacu	1	68	Rumipite	25
16	Machu Picchu	68	69	La Florida	41
17	Chontal	1	70	Alto Tuishama	1
18	Alto Chontal	1	71	Nuevo Progreso	1
19	Nuevo Milenium	1	72	Berlin	1
20	Chanchamayo	1	73	Shatoja	411
21	Vista Hermosa	35	74	Pondiano	1
22	Alto Chanchamayo	1	75	Nuevo Trujillo	26
23	Barrio Marginal	7	76	Ishanga	7
24	Bajo Algarrobo	26	77	San Martín Alao	628
25	Quinamarca	9	78	Nuevo Piura	14
26	Alto Algarrobo	24	79	Alto Roque	1
27	Nuevo San Martín	15	80	Corazón de Jesús	4
28	Barrio San Martín	35	81	Nueva Esperanza	62
29	Agua Blanca	427	82	Nueva Juventud	11
30	Asengihua	1	83	Flor del Oriente	15

 Electro Oriente S.A.		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

31	Alto Asangihua	23	84	Monte de los Olivos	57
32	Zelandia Bajo	17	85	Buena Vista	52
33	Eladio Tapullima	52	86	Buenos Aires	36
34	Maray	41	87	Nuevo Requena	1
35	Chaguischarca	16	88	El Porvenir	1
36	Zelandia	27	89	Nuevo Pucacaca	1
37	San Juan de Pao	16	90	Constancia	47
38	Miraflores	104	91	Sinami	114
39	Cesar Vallejo	87	92	Incaico	94
40	Neuta	193	93	Nuevo Huamachuco	10
41	Nuevo Arica	28	94	Tierra Palestina	62
42	Mishquiyacu	18	95	Pebas	68
43	Barrio Nvo. Dorado	29	96	Sanango	38
44	Villa el Salvador	25	97	Cashnahuasi	83
45	Miguel Grau	30	98	Triunfo	27
46	Santa Cruz	148	99	Nuevo Triunfo	27
47	Bolognesi	29	100	Flor del Norte	23
48	Maranatha	10	101	Nuevo Pecaypampa	74
49	San Martín	35	102	Nuevo Jaén	29
50	Garcilazo Ochoa	17	103	San Pedro	13
51	San Juan de Miraflores	104	104	Monterrico	96
52	Centro América	22	105	Alto Piura	40
53	Ampliación Huaja	17	106	Unión Progreso	1
				TOTAL	7 613


Cuando corresponda se adicionarán las nuevas localidades que van ingresando al Sistema Eléctrico.

En los sectores que Electro Oriente S.A. tiene contratado los servicios de CAP están excluidas las siguientes actividades: Toma de Lectura, Reparto de Recibos, Reparto de Notificaciones y Cobranza de Recibos, estos sectores son:

CENTROS AUTORIZADOS DE PAGO

LOCALIDAD	N° CLIENTES
CAP Santa Martha	
Santa Martha	332
El Porvenir	8
Nuevo San Martín	15
Machupiccho	68
Barrio San Juan	30
	453
CAP Agua Blanca	
Agua Blanca	427
Bajo Algarrobo	26
Alto Algarrobo	24
B. Marginal	7
B. San Martín	35
Quinamarca	9

LOCALIDAD	N° CLIENTES
CAP Shatoja	
Shatoja	411
S.J. Salado	78
Integración	16
Aminio	103
Huacabamba	67
Nuevo Huancabamba	32
Ruminpita	25
La Florida	41
Nuevo Trujillo	26
Ishanga	7
Nuevo Piura	14
	841
CAP San Martín de Alao	

 Electro Oriente <small>Compañía S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

	543
--	-----

San Martín de Alap	628
Corazón de Jesús	4
Nueva Esperanza	62
Nueva Juventud	11
Flor del Oriente	15
Buena Vista	52
Buenos Aires	36
Monte de los Olivos	57
	865
TOTAL	2,702

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El resumen de actividades se encuentra en el ANEXO N° A.

6.1. Conexiones Nuevas en BT Aérea.


a) Inspección Técnica Para Nuevos Suministros.

Se refiere a la evaluación técnica que debe ser ejecutado por LA CONTRATISTA, el cual debe ser emitido en la constancia de inspección de clientes, indicando el metrado de materiales requeridos para atender una solicitud de nuevo suministro (también puede ser por incremento de carga, cambio de tarifa, reubicación y otros).

Procedimiento

- ELECTRO ORIENTE S.A. entregará la orden de trabajo AL CONTRATISTA (físico, archivo magnético, correo, wasap, u otro medio), el cual se tomará como válido como recepción de orden de trabajo para su asignación y ejecución en campo.
- LA CONTRATISTA verificará en campo los datos de las atenciones que le son asignados en su trabajo, si los datos coinciden con los de la orden de trabajo, se ejecutará la actividad, caso contrario comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. el levantamiento de la observación.
- LA CONTRATISTA verificará la existencia de redes de distribución secundaria para las solicitudes de energía eléctrica en BT, relleno el Acta de Inspección de Suministro, debiendo anotar correctamente los datos técnicos de las redes, subestación, del predio, carga solicitada, uso, etc. Esta información debe ser fidedigna.
- LA CONTRATISTA definirá el lugar donde irá la caja portamedidor en coordinación con el cliente, dejando señalado con pintura u otro material, asimismo, indicará al cliente que debe ejecutar sus instalaciones internas hasta el tablero general de distribución interno, el cual deberá estar compuesto por lo menos por una llave o interruptor termomagnético. Teniendo en cuenta el código Nacional de Electricidad.
- LA CONTRATISTA Procederá a realizar el metrado de materiales requeridos para la atención de la solicitud, dimensionando correctamente los materiales en función a la potencia requerida por el cliente, al metrado del cable concéntrico se hará con wincha, en caso no exista redes de distribución en baja tensión, LA CONTRATISTA de todas maneras ejecutará el metrado de materiales requeridos, indicando que no existe redes secundarias.
- LA CONTRATISTA, una vez concluida la inspección, procederá a suscribir el acta, así como solicitar la firma del cliente, indicándole al cliente que se la notificará el presupuesto de conexión dentro del plazo establecido por la normativa vigente.



 Electro Oriente <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	2003/2019			

- LA CONTRATISTA, deberá entregar la información de la inspección en físico a ELECTRO ORIENTE S.A, dentro del plazo establecido.

Frecuencia,

A requerimiento de la empresa

Plazos.

El plazo establecido es de 48 horas después de la entrega de la orden de trabajo

Penalizaciones.

- Las penalizaciones se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de clientes afectados comprobados y verificados en campo y se procederá a aplicar las penalizaciones descritas en el ANEXO N° 02.
- Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Código Nacional de Electricidad y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada AL CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

Requerimientos para el servicio.

- Personal calificado e idóneo para la ejecución de los trabajos de la conexión domiciliaria.
- LA CONTRATISTA debe cumplir con las exigencias establecidas contando con sus propias herramientas y equipos como: movilidad que permita transportar escalera de fibra de vidrio y entre otros que se necesiten para ejecutar el servicio.
- LA CONTRATISTA deberá de dotar todos los implementos de seguridad a su personal - en caso de no contar - se paralizará los trabajos hasta el levantamiento de la observación.
- LA CONTRATISTA deberá contar con personal con mayoría de edad y estudios técnicos superiores, actitud de servicio y vestirá ropa de trabajo e implementos de seguridad asignada por LA CONTRATISTA, con su respectivo fotocall.


Del trámite administrativo,

- ELECTRO ORIENTE S.A., a través del área comercial, proporcionará AL CONTRATISTA, por escrito, la programación de trabajos a realizar (Orden de trabajo), en cuyo formato constará, número de solicitud, código de suministro, nombre, dirección del cliente y se adjuntará un croquis de ubicación.
- LA CONTRATISTA deberá emitir un informe al finalizar el trabajo, acompañado de los partes correspondientes debidamente llenados sin borrón, de las anomalías e irregularidades encontradas durante el desarrollo de las actividades, así como el sustento de los trabajos no ejecutados.

- b) Instalación de Nuevo Suministro Monofásico y Trifásico en Mureta o en Pared.

Descripción y Enfoque del Servicio



 Electro Oriente <small>Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

El Servicio consiste en la inspección e instalación de la conexión eléctrica, previa factibilidad y pago del servicio cuando corresponda.


Las actividades de instalación de conexiones domiciliarias deberán contener las siguientes exigencias:

- LA CONTRATISTA garantizará la integridad de acometida, no debiendo existir derivación en el armado de una conexión.
- LA CONTRATISTA ejecutará las actividades de la conexión domiciliaria cumpliendo la normatividad vigente a la fecha de ejecución y sin dañar las fachadas del predio; además deberá subsanar las deficiencias realizadas en el predio por el trabajo realizado.

Procedimiento


- LA CONTRATISTA está obligada a ejecutar el servicio con calidad y eficiencia de acuerdo a lo siguiente:
- La actividad será comunicada AL CONTRATISTA mediante documento u Orden de Trabajo.
- LA CONTRATISTA deberá de presentar una programación diaria de atención de nuevas conexiones, indicando hora de atención y el grupo de trabajo y técnico responsable, esta información será enviada vía correo electrónico al responsable de conexiones nuevas que designe ELECTRO ORIENTE S.A.
- LA CONTRATISTA antes de instalar una conexión deberá verificar que el cliente tenga instalado el alimentador principal de sus instalaciones eléctricas, de utilización al interior del predio, desde el tablero general interno, hasta la ubicación de la caja de medición.
- LA CONTRATISTA antes de instalar una conexión deberá de verificar que el cliente tenga instalada la protección adecuada contra sobrecargas y cortocircuitos en su tablero general interno.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda, instalará la caja portamedidor en la pared de la vivienda la parte inferior a 1.20 m como mínimo y a 1.30m como máximo del nivel del piso terminado manteniendo la verticalidad y la horizontalidad.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda, instalará el Murete de C.A. pre-fabricado a una profundidad de 0.40m. previa construcción de solado y con cimentación de concreto (mezcla de cemento y hormigón), manteniendo la verticalidad y la horizontalidad.
- LA CONTRATISTA efectuará la prueba de aislamiento de líneas internas, antes de la puesta en servicio del suministro eléctrico, con un megohmetro adecuado y certificado, de propiedad de LA CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA entregará a ELECTRO ORIENTE S.A. la información de instalaciones ejecutadas, consistentes en la devolución de las órdenes de trabajo y formatos debidamente rellenos.
- LA CONTRATISTA cada fin de mes deberá de presentar la liquidación detallada de materiales: Ingreso de materiales (almacén), y salida de materiales por cada conexión nueva, y el consolidado mensual.
- LA CONTRATISTA tiene la responsabilidad, en los casos que corresponda de acuerdo a las disposiciones pertinentes, de comunicar y gestionar la obtención de permisos de autoridades locales correspondientes o entidades, para realizar trabajos de conexiones que requieran roturas de vereda, cruces de calzada, u otras intervenciones en la vía pública, siendo responsabilidad de ELECTRO ORIENTE S.A. los pagos de dichos permisos.
- LA CONTRATISTA brindará la facilidad de una movilidad y personal técnico, para realizar la supervisión de las actividades comerciales con el supervisor que designe ELECTRO ORIENTE S.A., para realizar la verificación de los trabajos en campo.



		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	POAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- LA CONTRATISTA cuando corresponda efectuará las actividades de acuerdo a la siguiente secuencia:
 - ✓ Transportara los equipos de medición en cajas de tecnopor o en cajas especiales hasta el lugar de su instalación.
 - ✓ El picado de ranura en la pared para el empotramiento del tubo de la acometida con amoladora.
 - ✓ Instalación de caja porta medidor nueva monofásica o trifásica y/o murete, según sea el caso, incluya el picado de la estructura donde se fijará el medidor (cuando el usuario lo solicite).
 - ✓ Empotrado e instalación de Tubo de Fierro Galvanizado (mástil metálico de 3 y 6 m).
 - ✓ Instalación de caja porta medidor monofásico o trifásico, tubo de la acometida, resane del nicho, y ranura de la pared.
 - ✓ Instalación correcta del murete (cuando corresponda).
 - ✓ Apertura y cierre de zanja, rotura y resane de vereda (en caso sea conexión subterránea).
 - ✓ Instalación del conductor de acometida, el cual consiste en el empalme desde el punto de entrega hasta la conexión al equipo de medición.
 - ✓ Instalación de soportes de acometida, templadores, armallas y tarugo o porta líneas.
 - ✓ Realizar la medición de aislamiento de las instalaciones eléctricas interiores.
 - ✓ Instalación de medidor y sistema de protección de acuerdo a la norma vigente y prueba del funcionamiento de los mismos, utilizando los equipos adecuados y certificados.
 - ✓ Medir el nivel de tensión de entrega al cliente.
 - ✓ Instalación del conductor de enlace equipotencial en la bornera de tierra de la caja porta medidor de acuerdo al requerimiento.
 - ✓ Al concluir con la instalación de la conexión eléctrica, verificar que el cliente cuente con servicio eléctrico.
 - ✓ El medidor instalado, deberá quedar con la tapa bornera correctamente precintada.
 - ✓ La caja portamedidor deberá quedar precintada (precintos tipo FORZA) y/o remachado de tapa (cuando corresponda, previa autorización de ELECTRO ORIENTE S.A.)
 - ✓ Codificación de la tapa de caja portamedidor, con el número de suministro y código de ruta, con pintura esmalte amarillo Caterpillar.
 - ✓ LA CONTRATISTA llenará un acta de instalación del servicio donde plasmará los datos del suministro instalado, el trabajo realizado, el material instalado, datos del medidor, precintos, etc. dicho documento será firmado por el cliente (firma, nombre completo, DNI u otro documento de identificación y vínculo con el titular del suministro), firma y nombre completo del técnico.
 - ✓ En caso de no instalarse el servicio, el personal LA CONTRATISTA emitirá la constancia de visita, dejando una copia al cliente y comunicará inmediatamente a ELECTRO ORIENTE S.A., antes del vencimiento del plazo establecido.
 - ✓ ELECTRO ORIENTE S.A. proporcionara AL CONTRATISTA los materiales necesarios para la ejecución del servicio, de acuerdo al presupuesto cancelado por el cliente.
 - ✓ En cuanto a los materiales menudos tales como cemento, arena, agua, cinta aislante de buena calidad, autorroscantes, remaches, deberán ser proporcionados por LA CONTRATISTA.
 - ✓ ELECTRO ORIENTE S.A. en cualquier momento realizará la verificación en almacén de LA CONTRATISTA, el abastecimiento y existencia de los materiales para la ejecución de las conexiones nuevas.

Plazos de Atención

 Electro Oriente <small>Servicio Público de Electricidad</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

El tiempo de atención máximo de las conexiones nuevas, es 2 días calendario para los sectores típicos 2 y 3, y de 3 días calendario para el sector típico SER una vez recibida la Orden de Trabajo de parte de ELECTRO ORIENTE S.A.

Penalizaciones del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, se contemplarán los siguientes puntos (considerados en un acta de supervisión):

- Instalación de acometida en murete o en pared.
- Instalación de medidor.
- Instalación de Caja portamedidor y precintado (asegurar caja) según requerimiento se colocará remaches.
- Instalación de Sistema de Protección en caja (interruptor termomagnético con la capacidad necesaria).
- Acabado y codificado de suministro.
- Pruebas y verificaciones antes de puesta en servicio.
- Trato al usuario.

Los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

Una ACOMETIDA NO CONFORME se considerará como Trabajo Defectuoso, si no cumple con todos los puntos descritos líneas arriba.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada AL CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.


ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al período de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

6.2. Corte y Reconexión del Servicio

- La actividad de "CORTE Y RECONEXION" de suministros deudoras de dos a más meses, se hará de acuerdo al procedimiento según la resolución de OSINERGMIN N° 153-2014-OS/CD.
- La actividad de retiro de conexiones domiciliarias por aplicación del artículo 178° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- La actividad de verificación de los contratos con consumo cero (0), de acuerdo al listado emitido por el Departamento Comercial.
- Actividad de reubicación de medidores interiores a exteriores.

Los importes máximos para la actividad del inciso a) y b) mencionados anteriormente se establecen en la resolución de OSINERGMIN N° 159-2011-OS/CD.



 Electro Oriente <small>Empresa Pública</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Los importes por las actividades de los incisos c) y d) mencionados anteriormente están acordes con cálculos unitarios realizados por la empresa.

La forma de valorización de la labor realizada se efectuará de acuerdo al trabajo ejecutado y previamente cancelado por parte del usuario los derechos de corte y reconexión (según el tipo de corte-reconexión efectuado en concordancia con la norma) o haber reconocido vía compromiso escrito para que se programe en el siguiente mes de su facturación, claramente identificado. El costo que corresponde pagar al usuario deudor cortado será consistentemente registrado en el sistema comercial de acuerdo a la exigencia normativa, lo cual respaldará a la empresa LA CONTRATISTA para cuantificar los tipos de corte-reconexión efectuados para su posterior valorización.

La modalidad de cortes y reconexiones según la cual LA CONTRATISTA cuantificará y valorizará sus trabajos ejecutados de acuerdo a la tabla de requerimiento es la siguiente:

6.2.1. Corte y Reconexión Tipo I:

Corte y Reconexión en interruptor (desactivar y activar interruptor) sin abrir la caja desde la ranura, en los casos que la tapa de la caja no tenga ranura se abrirá para ejecutar la desactivación del interruptor, luego dejará cerrada y remachada la tapa portamedidor.

Colocar Sticker de corte y reconexión.

6.2.2. Corte y Reconexión Tipo II:

Corte y Reconexión en interruptor (desconexión de cable alimentador en el interruptor termomagnético), corte en interruptor o aislamiento de acometida en caja de medición. Se aplica en aquellos suministros encontrándose en situación de corte se conectan si autorización de la concesionaria.

Colocar Sticker de corte y reconexión.

6.2.3. Corte y Reconexión Tipo III:

Retiro de la acometida (conductor concéntrico) y Reconexión en línea aérea (empalme) para una conexión aérea. Se aplica en aquellos suministros que, encontrándose con situación de corte en línea, se produce la reconexión por segunda vez sin autorización de la concesionaria.

Colocar Sticker de corte y reconexión.


6.3. Toma de Lectura, Reparto de Recibos y Entrega de Notificaciones.

6.3.1. Toma de Lectura de Medidores

Descripción y Enfoque del Servicio

El objetivo del Servicio, es realizar la Gestión Comercial, Toma de Lectura de Medidores de clientes comunes en BT, dentro del ámbito de ELECTRO ORIENTE S.A.

Lectura de medidores de energía eléctrica.

 Electro Oriente <small>S.A. - SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Tomar lectura de usuarios menores en baja tensión y su registro en equipos de captación de datos (Celulares Smartphone). Los equipos de captación de datos serán proporcionados por LA CONTRATISTA.

La toma de lectura deberá realizarse en las fechas y plazos indicados por ELECTRO ORIENTE S.A.

El envío de la información contenida en los equipos de captación de datos es en línea a través de internet, las digitaciones de las lecturas registradas en los padrones se realizarán al término de la toma de lecturas, y la emisión del listado con lecturas inconsistentes se realizará al término de la digitación de las lecturas.

La Consistencia de lecturas en campo se realizará en un plazo no mayor de un (01) día calendario a la recepción de la orden de trabajo de la consistencia.

La digitación y procesamiento de las lecturas consistentes se efectuará igualmente en un (01) día calendario.

LA CONTRATISTA deberá contar con el personal necesario para el cumplimiento de los plazos establecidos los cuales deben cumplirse estrictamente, siendo penalizado su incumplimiento o excesos, de acuerdo al cuadro de penalidades contenido en el Contrato.

LA CONTRATISTA deberá presentar un plan de trabajo una semana antes del inicio de la actividad donde indique nombre y número de celular, del personal y supervisor de toma de lectura, equipamiento con el que desarrollará la actividad, fecha y hora de inicio y fin de la toma de lectura y consistencia, fecha de recepción de los registros para la toma de lectura.

Actividades

Lectura de medidores de energía eléctrica.

La actividad consiste en el registro de la lectura en el equipo de captación de datos, registro de una o más fotos, registro del código de observación si la hubiera y transmisión de la lectura, códigos de observación y fotos, al Sistema Comercial de ELOR a través de internet.


La actividad de Lectura de Medidores comprenderá, asimismo, el ingreso y digitación de las lecturas registradas en los padrones que por motivos de fuerza mayor no fueran registradas en los equipos de captación de datos.

La actividad de lecturas comprende también la emisión del reporte de consistencia, verificación y registro del dato de lectura de consistencia, fotos de sustento, que serán transmitidos al sistema comercial a través de la Internet, y/o digitación de la corrección de ser el caso, hasta tener el registro de lecturas sin errores.

LA CONTRATISTA debe garantizar que la actividad de Lectura de Medidores de energía eléctrica, sea exclusiva para Electro Oriente S.A.

6.3.2. Reparto de Recibos y Entrega de Notificaciones.



 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Descripción y Enfoque del Servicio

El objetivo del Servicio, es realizar la Gestión Comercial, Distribución de Recibos y Notificaciones, dentro del ámbito de ELECTRO ORIENTE S.A.

El Servicio comprende:

Entrega de recibos por consumo de energía eléctrica AL CONTRATISTA.

ELECTRO ORIENTE S.A. hará entrega a LA CONTRATISTA el total de recibos por consumo de energía eléctrica de clientes comunes y notificaciones emitidas, siendo este servicio de exclusividad de ELECTRO ORIENTE, debiendo figurar en un Acta de Entrega la cantidad entregada en forma detallada, para que estos sean distribuidos en forma oportuna a todos los usuarios de ELECTRO ORIENTE. El plazo máximo para la distribución de los recibos a todos los usuarios de ELECTRO ORIENTE es de dos (02) días calendario iniciando al día siguiente de la entrega. La supervisión y control de LA CONTRATISTA deben ser efectivos de tal manera que garantice que los recibos de electricidad sean distribuidos a los usuarios de ELECTRO ORIENTE en forma oportuna y dentro del plazo establecido.

El reparto de recibos con entrega en dirección fiscal y recibos de clientes mayores se efectuará con cargo de recepción, consignando en el mismo el nombre y/o cargo de la persona a quien se hizo entrega del recibo; el mencionado cargo será entregado a ELECTRO ORIENTE S.A. dentro las 48 horas contadas a partir de la recepción para su entrega.

Reparto de recibos por consumo de energía eléctrica al USUARIO.

La actividad consiste en la Distribución de los Recibos de electricidad facturados por el consumo de energía eléctrica, notificaciones y otros documentos a cada usuario en su respectivo domicilio, de ser necesario el usuario firmará un cargo de recepción del recibo o notificación. De existir otro folleto o volante informativo que tenga que ir anexo al recibo será con autorización de Electro Oriente y deberá estar preferentemente anclado a cada recibo (no se considera pago adicional por este motivo). LA CONTRATISTA debe garantizar que la actividad de Distribución de recibos, sea exclusiva para Electro Oriente S.A.


Electro Oriente podrá adjuntar un máximo de 4 papeles A5 adjuntos al recibo, los mismos que tienen por finalidad cumplir con disposiciones de OSINERGMIN.

Plan de trabajo

Entrega de recibos con documento y Notificaciones

LA CONTRATISTA distribuirá los recibos de electricidad en su totalidad en un plazo máximo de dos (02) días calendario contado este a partir del día siguiente de recibidos los respectivos recibos. En el caso de notificaciones y demás documentos, el plazo máximo de entrega será de doce (12) horas contadas a partir de la entrega por parte de ELECTRO ORIENTE AL CONTRATISTA.



 Electro Oriente <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PSAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ELECTRO ORIENTE entregará a LA CONTRATISTA la totalidad de los recibos a distribuir, agrupados por sectores, debiendo ambas partes asegurarse de entregar y recibir la totalidad de la emisión mediante el conteo de los mismos antes de suscribir el Acta de Entrega correspondiente.

ELECTRO ORIENTE facilitará a LA CONTRATISTA la relación de los suministros cuyos recibos se entregan en direcciones distintas a las indicadas en los mismos (dirección postal) así como de aquellos que se entregan agrupados en direcciones específicas, como por ejemplo Bancos, Dirección Regional de Educación, Asociaciones, Particulares, etc. El reconocimiento de pago de estas entregas se hará previa presentación de las actas de entrega debidamente suscritas por la Recepción de ELECTRO ORIENTE SA.

Toda información y/o notificación adicional que Electro Oriente envíe a sus clientes deberá ser engrapada a los recibos por LA CONTRATISTA

El supervisor de LA CONTRATISTA está obligado a efectuar la supervisión de campo de la distribución de recibos, seleccionando muestras en forma aleatoria para constatar de versiones provenientes de los propios usuarios que efectivamente se han entregado los recibos dentro del plazo establecido. LA CONTRATISTA deberá disponer de una movilidad adecuada para dicha labor. La constancia de supervisión será oportunamente entregada (dos días después de concluido el servicio).

En fecha posterior al reparto de recibos y coordinado con LA CONTRATISTA, ELOR realizará una supervisión de la actividad, equivalente al 0.25% del total de recibos emitidos, para ello, LA CONTRATISTA dispondrá de los recursos necesarios (vehículos, personal, etc.)

Los procedimientos de las actividades serán coordinados directamente con el Supervisor de Electro Oriente o con el personal delegado para este fin, las mismas que deben enmarcarse en el fiel cumplimiento de las normas, reglamentos, directivas vigentes y otras que se aplicaran en el desarrollo de esta actividad con el objeto de optimizar el trabajo y servicio al cliente.

6.4. Cobranza de Recibos

Para la cobranza de recibos se requiere que la contratista disponga de las siguientes características en su(s) oficina(s) ya que se realizará cobranza en línea a través del sistema ISCOM Web:

- Conexión a Internet
- Equipo de cómputo
- Impresora térmica
- Lectora de barras


Descripción de la actividad.

6.4.1. Cobranza en Ventanillas

LA CONTRATISTA recibirá el recibo y verificará la fecha de vencimiento y deberá ser del mes vigente, luego recibe el dinero en efectivo y/o tarjeta de crédito/débito (de estar implementado), procediendo a ingresar el número de suministro en el Sistema ISCOM Web donde verificará el importe facturado de ser conforme, cobrará el importe, culminando el proceso con la entrega del recibo con el voucher engrapado. No se empleará sello de cancelación de Jébe.

13



 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	FGAL-004-FD61	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

De ocurrir alguna falla en el sistema comercial y no se pueda realizar la cobranza en línea LA CONTRATISTA comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. y solicitará autorización para el cobro con sello de Jefe. Superado el problema, LA CONTRATISTA realizará el ingreso al sistema comercial los suministros cobrados con sello de jefe de forma inmediata para evitar extravíos de colillas y posterior problema con el usuario.

En caso, que el cliente no tenga el respectivo comprobante de recibo, LA CONTRATISTA realizará la cobranza solo si dispone activo el sistema comercial.

Liquidación Diaria de Caja: LA CONTRATISTA, remitirá la liquidación de cobranza al siguiente día hábil mediante correo electrónico o envío en físico de ser el caso. El incumplimiento de esta obligación será causal de aplicación de penalidad y de ser el caso la resolución de contrato, sin perjuicio de hacer efectivo las garantías previstas y las gestiones legales que amerite.

En caso de detectarse irregularidades en las liquidaciones de las cobranzas, versus el depósito producto de dicha recaudación, LA CONTRATISTA deberá entregar el dinero faltante dentro del plazo máximo de 06 horas de requerido, debiendo remitir el boucher a ELECTRO ORIENTE S.A. por la diferencia.

6.4.2. Persuasión de Cobranza de clientes con deuda.


Descripción y Enfoque del Servicio:

- La persuasión de cobranza consiste en efectuar visitas personalizadas al domicilio de cada cliente deudor con la finalidad de lograr la cancelación de la deuda.
- ELECTRO ORIENTE S.A. seleccionará mediante un listado los suministros a ser visitados (intervendidos).
- La actividad de persuasión, tiene la finalidad de inducir al cliente al pago de la deuda morosa, para tal fin se emplean diversos mecanismos.
- En la actividad de persuasión, LA CONTRATISTA identifica las posibles extensiones a los suministros deudores, para su posterior intervención planeada.
- La actividad a desarrollar cumplirá la siguiente exigencia:
 - Mantener completa confidencialidad de la información que ELECTRO ORIENTE S.A. le entregue.
 - No recibir dádivas del usuario.
 - No efectuar cobros por la deuda morosa (el cliente debe concurrir al local de ELECTRO ORIENTE S.A. a fin de efectuar sus pagos).

Procedimiento:

- ELECTRO ORIENTE S.A. Genera la orden de trabajo y la lista de clientes a intervenir, la fin de ser entregado al supervisor de LA CONTRATISTA, quien deberá recabar los documentos cuando la concesionaria lo solicite.
- LA CONTRATISTA visitará a los clientes casa por casa, indicando las contingencias que podría generar el incumplimiento de sus obligaciones de pago; de requerirlo se le informará al cliente las facilidades de pago que ofrece ELECTRO ORIENTE.
- En la actividad de persuasión LA CONTRATISTA ira recabando información de la situación socioeconómica del cliente deudor; al concluir con la persuasión se entregará la constancia de visita de acuerdo a los formatos de Electro Oriente, de no encontrarse el usuario se fijará la constancia describiendo las características del inmueble y observaciones a que hubiere lugar.



 Electro Oriente <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- La constancia de visita debe ser correctamente relleno y entregado el original al cliente deudor y al término de la ejecución de la lista deberá entregarse a ELECTRO ORIENTE copia de las constancias de visita.
- LA CONTRATISTA deberá digitar diariamente las observaciones relevantes encontradas y escritas en la constancia de visita en el Sistema Comercial de ELECTRO ORIENTE, así como el descargo de corte y/o reconexión.
- En el desarrollo de las actividades de persuasión, si LA CONTRATISTA encuentra causas de corte o reconexión del servicio efectuará los mismos detallando en la columna de observación los siguientes: Tipo de Corte o Reconexión, Lectura, Hora, Tipo de Caja de Medidor. El corte o reconexión se ejecutarán de acuerdo a lo descrito en el presente Término de Referencia.
- LA CONTRATISTA ejecutará al 100% todas las órdenes de trabajo y listas que emita ELECTRO ORIENTE S.A., según los plazos establecidos.
- Las actividades de persuasión, serán ejecutadas en las localidades descritas en el ANEXO N° A.
- ELECTRO ORIENTE S.A. realizará Supervisiones inopinadas y programadas, para tal fin LA CONTRATISTA prestara las facilidades y recursos logísticos.

Frecuencia de Ejecución

El trabajo se efectuará en los días programados por ELECTRO ORIENTE S.A.

Plazos de Atención


LA CONTRATISTA ejecutará la orden de trabajo en el plazo de dos (02) días para la zona urbana y tres (03) días calendarios para la zona rural, teniendo cuidado de no pasar de la fecha de vencimiento indicado en el recibo.

Otras Obligaciones:

- LA CONTRATISTA entregará en la Oficina de ELECTRO ORIENTE S.A. los talones de recibos debidamente cancelados, junto con la planilla de liquidación de cobranza.
- LA CONTRATISTA está obligado a custodiar el material entregado para la gestión de la cobranza y del aviso publicitario, manteniéndolo en buen estado.
- LA CONTRATISTA asumirá directamente cualquier diferencia que se presente entre el monto recaudado y entregado.
- LA CONTRATISTA asumirá cualquier reclamo que se presente por recibos cobrados que no figuren como entregados o reportados.
- LA CONTRATISTA asumirá la responsabilidad de la cancelación de las cobranzas en casos de asalto, robo, hurto, siniestros y otros similares que ocurran en el Centro Autorizado de Servicio o en el traslado del dinero.
- LA CONTRATISTA atenderá a los Clientes en forma permanente de lunes a sábado conforme al horario de atención de cobranza de ELECTRO ORIENTE S.A.
- LA CONTRATISTA acondicionará adecuadamente un ambiente de cobranza que preste todas las garantías del servicio.
- LA CONTRATISTA proporcionará la información, documentos, monto recaudado y otros, cuando el Supervisor designado por ELECTRO ORIENTE S.A. lo requiera.
- ELECTRO ORIENTE S.A. no reconocerá pagos adicionales por supervisión, administración, bonificaciones, leyes y/o beneficios sociales o cualquier otro concepto, al personal propio del LA CONTRATISTA.

6.5. Atención de Servicios Complementarios



		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PSAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Descripción y Enfoque del Servicio

El Servicio consiste en la atención de solicitudes de los clientes, que comprende: Independización de acometidas aéreas, instalación de medidores trifásicos o monofásicos, Soldado o remache y precintado de tapa portamedidor, Inspección de campo por reclamos o solicitudes, Reubicaciones de conexiones monofásicas y trifásicas, Readecuación de la caja portamedidor, Medición del nivel de aislamiento de instalaciones eléctricas internas, Reparto de documentos con cargo, Instalación de caja de derivación, conexión y desconexión de suministro temporal, Pruebas similares al contrasta de medidores en campo monofásicos y trifásicos, Toma de estado de suministro temporal y/o otras actividades.

Procedimiento

Para este servicio se cuenta con las siguientes actividades:

1. Cambio de medidor monofásico 1Ø o 3Ø.
2. Cambio de interruptor ferromagnético monofásico/trifásico.
3. Cambio de caja portamedidor monofásico/trifásico.
4. Soldado o Remache y Precintado de Tapa Portamedidor.
5. Reubicación de conexiones monofásica/trifásica.
6. Inspección en campo por reclamos o solicitudes (exceso de consumo, cambio de datos entre otros).
7. Gestión de documentos (recepción y tramite).
8. Medición del nivel de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas.
9. Conexión de servicio temporal.
10. Desconexión de Suministro Temporal.
11. Toma de lectura de servicio extraordinario (temporal).
12. Retiro de materiales eléctricos (cable, medidor, caja, tubo, etc) de suministro 1Ø y/o 3Ø (ex cliente o a solicitud de usuario).
13. Lijado pintado / codificación de caja.

6.5.1. Cambio de medidor monofásico/trifásico


ELECTRO ORIENTE S.A., entrega AL CONTRATISTA la Orden de Trabajo y el medidor monofásico/trifásico previamente verificado.

LA CONTRATISTA se constituye al lugar, instala el medidor monofásico/trifásico, realiza las pruebas correspondientes del correcto funcionamiento en campo y asegura la tapa de la caja portamedidor (si corresponde realizará soldado o remache).

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente llenado) a ELECTRO ORIENTE S.A. juntos con el medidor retirado.

6.5.2. Cambio de Interruptor Termomagnético monofásico/trifásico

ELECTRO ORIENTE S.A., entregará AL CONTRATISTA la Orden de Trabajo y el interruptor termomagnético monofásico/trifásico previamente verificado.

 Electro Oriente <small>Grupo Empresarial</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

LA CONTRATISTA se constituye al lugar, instala el interruptor termomagnético monofásico/trifásico, realiza las pruebas correspondientes del correcto funcionamiento en campo y asegura la tapa de la caja portamedidor (si corresponde realizará el soldado o remache).

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente llenado) a ELECTRO ORIENTE S.A. juntos con el interruptor Termomagnético.

6.5.3. Cambio de caja portamedidor monofásico/trifásico

ELECTRO ORIENTE S.A., entregará AL CONTRATISTA la Orden de Trabajo y la caja portamedidor monofásico/trifásico previamente verificado.

LA CONTRATISTA se constituye al lugar, instala la caja portamedidor monofásico/trifásico, tomando en cuenta las consideraciones técnicas de la Norma DGE - 011-CE - 1. (altura des del nivel de piso terminado, verticalidad, etc,) luego asegura la tapa de la caja portamedidor (si corresponde realizará el soldado o remache).

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente llenado) a ELECTRO ORIENTE S.A. junto con la caja retirada.

6.5.4. Soldado o remache y precintado de tapa portamedidor

ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para el soldado o remache y precintado de tapa portamedidor.

LA CONTRATISTA, efectúa los trabajos de soldado o remache y precintado de tapa portamedidor, teniendo en cuenta las consideraciones técnicas descritas en la Norma DGE - 011-CE - 1.

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente rellena) a ELECTRO ORIENTE S.A.

6.5.5. Reubicación de conexión monofásica/trifásica


ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para la reubicación de la conexión monofásica/trifásica.

LA CONTRATISTA, realizará la inspección en campo, verificará el metro de materiales, la ubicación nueva y dará su opinión técnica de la factibilidad tomando en cuenta las consideraciones técnicas descritas en la Norma DGE - 011-CE - 1.

LA CONTRATISTA devuelve la ficha de inspección con la opinión técnica ELECTRO ORIENTE S.A., de no ser factible ELECTRO ORIENTE S.A. sólo cancelará conforme al ítem. 6.08 "Inspección en campo por reclamos o solicitudes (exceso de consumo, Cambio de datos y otros), consumo elevado y consumo cero". De ser factible ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para la reubicación de la conexión monofásica/trifásica.

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente rellena) a ELECTRO ORIENTE S.A. con la liquidación de materiales utilizados y sobrantes de ser el caso.



 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	01	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

6.5.6. Inspección en campo por reclamo o solicitud (exceso de consumo, cambio de datos entre otros)

ELECTRO ORIENTE S.A., generará las órdenes de trabajo y entregará a LA CONTRATISTA los respectivos partes técnicos y/o formatos de forma diaria.

LA CONTRATISTA, para el caso de reclamos de exceso de consumo, realizará la inspección en campo, donde recolectará los datos del suministro, características técnicas del medidor, toma de lectura. Asimismo, de corresponder efectuará las observaciones relevantes sobre el estado de los componentes de la conexión (sistema de medición, acometida, caja portamedidor, interruptor Termomagnético, entre otros), verificará la existencia de furto de energía, tomará datos del suministro anterior y posterior, según formato alcanzado por ELECTRO ORIENTE S.A.

LA CONTRATISTA, para el caso de inspecciones por cambio de titularidad del suministro en adición a la información técnica del suministro (medidor, lectura, estado de la conexión), deberá verificar si el solicitante es el actual poseedor y/o propietario del predio, y si tiene la condición de usuario del servicio, debiendo anotar la información relativa a la dirección correcta del domicilio y la existencia o no de terceros que manifiesten oposición al retendo cambio.

Para las demás solicitudes, la inspección de campo deberá contener la información y evaluación técnica según lo establecido por ELECTRO ORIENTE S.A., en la correspondiente orden de trabajo.

LA CONTRATISTA en la inspección de campo no procederá a realizar ningún tipo de intervención en el sistema de medición o componentes de la conexión (apertura de la caja portamedidor, manipulación del equipo de medición y similares); salvo por riesgo eléctrico grave, debiendo en ese supuesto dejar constancia en el parte técnico respectivo, del trabajo de subsanación o correctivo realizado.

De estimar necesario por parte de ELECTRO ORIENTE S.A., LA CONTRATISTA deberá alcanzar conjuntamente con el resultado de la inspección un registro fotográfico fechado y a color (impreso o medio digital) de la actividad realizada.


6.5.7. Gestión de documentos (recepción y trámite)

LA CONTRATISTA recepcionará todo tipo de documento presentado por los usuarios, autoridades y público en general previa verificación de los requisitos, y reenviará a la oficina de forma inmediata teniendo especial cuidado con los documentos de índole legal y de reclamos por tener plazos cortos de atención. Si LA CONTRATISTA, demora en la entrega o extraviara los documentos se penalizará conforme al cuadro de penalidades así mismo se hará cargo solidario de la multa que podrían imponer a ELECTRO ORIENTE S.A.

6.5.8. Medición de Nivel de Aislamiento de Instalaciones Eléctricas Internas.

ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para que efectúe en campo el megado de líneas eléctricas internas del predio del cliente.

LA CONTRATISTA, previa notificación de aviso previo de intervención de suministro, realizará la prueba de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas del predio del cliente, mediante el megado respectivo, teniendo en cuenta las consideraciones técnicas descritas en la Norma DGE - 011-CE - 1

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

y Norma Técnica Peruana NTP 370.304,2012 o la norma que la sustituya. Los resultados de la prueba serán debidamente consignados en el formato que para sus efectos entregará ELECTRO ORIENTE S.A. AL CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA para la realización de la prueba de aislamiento deberá contar con megometro certificado de calibración vigente.

6.5.9. Conexión y desconexión de Suministro Temporal

ELECTRO ORIENTE S.A. entrega la orden de trabajo al CONTRATISTA para la inspección de la solicitud de Suministro Temporal. En la inspección LA CONTRATISTA verificará la factibilidad del suministro, verificará la potencia instalada, de ser factible LA CONTRATISTA indicará al solicitante que se acerque a la oficina para continuar con el trámite, así mismo indicará al solicitante para que tenga previsto un tablero con los respectivos interruptores y el cable necesario.

Determinada la factibilidad, ELECTRO ORIENTE S.A. dará la orden de trabajo al CONTRATISTA para la instalación suministro temporal en ella detallará si contará con sistema de medición.

LA CONTRATISTA realizará la instalación del suministro temporal con los equipos de seguridad y las herramientas necesarias siguiendo el Procedimiento de Tarea Segura para este trabajo. La caja de medición y protección será instalada a una altura 7 metros de piso y en el poste.

LA CONTRATISTA llenará la ficha técnica detallando los datos del cliente, datos de las partes de la conexión eléctrica, lectura inicial del medidor materiales utilizados y trabajos realizados y deberá estar firmado por el solicitante y el técnico responsable de la instalación.

LA CONTRATISTA, una vez cumplido el periodo del suministro temporal, ejecutará la desconexión del suministro temporal siguiendo estrictamente el Procedimiento de Trabajo Seguro para esta actividad. Llenará la ficha correspondiente de intervención, en el cual se detallará datos del cliente, registro final del medidor, datos de las partes de la conexión eléctrica, materiales utilizados y trabajos realizados, el referido documento deberá estar firmado por el cliente y el técnico responsable el mismo que deberá en el plazo establecido a ELECTRO ORIENTE S.A.


6.5.10. Toma de lectura de servicio extraordinario (temporal)

ELECTRO ORIENTE S.A. dará la orden de trabajo AL CONTRATISTA para la toma de registro de consumo de energía eléctrica de los equipos de medición instalados en los postes (o en otra ubicación) de clientes y cualquier otro dato requerido según el plazo requerido.

6.5.11. Retiro de materiales eléctricos (cable, medidor, caja, tubo, etc.) de suministro 1Ø y/o 3Ø (ex clientes o a solicitud de usuario)

ELECTRO ORIENTE S.A. entregará la orden de trabajo AL CONTRATISTA para el retiro de del suministro que tenga deuda de 08 meses a más.



 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2018			

Para evitar todo tipo de riesgos LA CONTRATISTA deberá cumplir con el Procedimiento de Trabajo Seguro para esta actividad, así como con las Normas Técnicas y con el Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo de las Actividades Eléctricas, que rigen para este tipo de actividad.

Procedimiento

- ELECTRO ORIENTE S.A. entrega de la orden de trabajo AL CONTRATISTA, vía correo electrónico o impreso, u otra modalidad, para su ejecución.
- LA CONTRATISTA verificará en campo los datos asignados en las órdenes de trabajo, de existir alguna observación comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. el descargo del retiro deberá reportarse al final de la jornada.
- Para el llenado de la constancia de retiro se consignará el estado del medidor en el momento del retiro (es decir la lectura actual); la serie del medidor, la marca del medidor, año del medidor y la hora de ejecución del trabajo, y todos los datos correspondientes a los materiales retirados en la mencionada actividad. En el caso de no encontrar el Medidor, ni la Acometida, se llenará la ficha indicando las observaciones encontradas, además de consignar si los materiales fueron entregados al cliente o fueron enviados a ELECTRO ORIENTE S.A.
- LA CONTRATISTA entregará a ELECTRO ORIENTE S.A la constancia de retiro debidamente firmadas por el técnico responsable y por el cliente, en caso de no encontrarse deberá firmar dicho documento, dejando copia debajo de la puerta; caso contrario al suministro vecino, con la indicación del retiro.
- LA CONTRATISTA hará constar en el acta e informará en línea cualquier observación o anomalía en el desarrollo de la actividad.
- LA CONTRATISTA deberá entregar el material retirado según sea el caso a ELECTRO ORIENTE S.A.


6.5.12. Reinstalación del Servicio.

Descripción y Enfoque del Servicio

- ELECTRO ORIENTE emite la orden de trabajo de reinstalación de conexiones domiciliarias al CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA garantizará la integridad de acometida, no debiendo existir derivación en el armado de una conexión, ejecutará las actividades de la reinstalación de la conexión domiciliaria cumpliendo la normatividad vigente a la fecha de ejecución, y sin dañar o desmejorar la fachada del predio; de lo contrario se penalizará de acuerdo al cuadro de penalidades.


Procedimiento

- LA CONTRATISTA antes de reinstalar una conexión deberá de verificar que el cliente tenga instalado el alimentador principal de sus instalaciones eléctricas de utilización al interior del predio, desde el tablero general interno, hasta la ubicación de la caja de medición.
- LA CONTRATISTA antes de reinstalar una conexión deberá de verificar que el cliente tenga instalada la protección adecuada contra sobrecargas y cortocircuitos en su tablero general interno.
- LA CONTRATISTA efectuará la prueba de Aislamiento de Líneas internas, antes de la puesta en servicio del suministro eléctrico con un equipo de medición certificado por la autoridad competente.

 Electro Oriente <small>Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- LA CONTRATISTA entregará a ELECTRO ORIENTE S.A. la información de reinstalaciones ejecutadas, consistentes en la devolución de las órdenes de trabajo y formatos debidamente llenados.
- LA CONTRATISTA tiene la responsabilidad, en los casos que corresponda de acuerdo a las disposiciones pertinentes, de comunicar y gestionar la obtención de permisos de autoridades locales correspondientes o entidades, para realizar trabajos de reinstalaciones que requieran roturas de vereda, cruces de calzada, u otras intervenciones en la vía pública, siendo responsabilidad de ELECTRO ORIENTE S.A. los pagos de dichos permisos.
- LA CONTRATISTA brindará las facilidades (movilidad y personal técnico) al supervisor que designe ELECTRO ORIENTE S.A., para realizar la verificación de las actividades ejecutadas en campo.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda efectuará las actividades de acuerdo a la siguiente secuencia:
 - ✓ Transportara los equipos de medición en cajas de tecnopor o en cajas especiales hasta su instalación.
 - ✓ El picado de nicho, ranura de la pared para el empotramiento del tubo de la acometida.
 - ✓ Excavación, empotrado e instalación de Tubo de Hierro Galvanizado (mástil metálico de 3 y 6 m).
 - ✓ Instalación de caja porta medidor monofásico o trifásico, tubo de la acometida, resane del nicho, y ranura pared.
 - ✓ Apertura y cierre de zanja, rotura y resane de vereda (en caso sea conexión subterránea).
 - ✓ Instalación del conductor de acometida, el cual consiste en el empalme desde el punto de entrega hasta la conexión al equipo de medición.
 - ✓ Instalación de soportes de acometida, templadores, armellas y tarugo o porta líneas.
 - ✓ Realizar la medición de aislamiento de las instalaciones eléctricas interiores con equipo de medición certificado por la autoridad competente.
 - ✓ Instalación de medidor y sistema de protección de acuerdo a la norma vigente y prueba del funcionamiento de los mismos, utilizando los equipos adecuados.
 - ✓ Medir el nivel de tensión de entrega al cliente.
 - ✓ Instalación del conductor de enlace equipotencial en la bornera de tierra de la caja porta medidor de acuerdo al requerimiento.
 - ✓ Al concluir con la reinstalación de la conexión eléctrica, verificar que el cliente cuente con servicio eléctrico.
 - ✓ El medidor instalado, deberá quedar con la tapa bornera correctamente precintada.
 - ✓ La caja portamedidor deberá quedar precintada (precintos tipo FORZA) y/o remachado de tapa (cuando corresponda, previa autorización de ELECTRO ORIENTE S.A.).
 - ✓ Codificación de la tapa de caja portamedidor, con el número de suministro y código de ruta, con pintura esmalte amarillo Caterpillar.
 - ✓ LA CONTRATISTA elaborará un acta de reinstalación del servicio donde plasmará los datos del cliente, el trabajo realizado, el material instalado. Dicho documento será firmado por el cliente (firma, nombre completo, DNI u otro documento de identificación y vínculo con el titular del suministro), firma y nombre completo del técnico.
 - ✓ En caso de no reinstalarle el servicio, el personal de LA CONTRATISTA emitirá la constancia de visita, dejando una copia al cliente, para posteriormente realizar la segunda visita dentro del plazo de la conexión, cuyos cargos serán entregados inmediatamente a ELECTRO ORIENTE S.A., al día siguiente de realizado la última visita.



		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	FGAL-004.F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- ✓ ELECTRO ORIENTE S.A. proporcionará a LA CONTRATISTA los materiales necesarios para la ejecución del servicio, de acuerdo al presupuesto cancelado por el cliente.

Plazos de Atención

El tiempo de atención máximo de la reinstalación, es 2 días calendario para los sectores típicos 2 y 3 y de 3 días calendarios para los sectores típicos SER una vez recibida la Orden de Trabajo de parte de Electro Oriente; el horario de recojo será de acuerdo a la comunicación cursada AL CONTRATISTA.

Penalizaciones del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al periodo de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo a lo consignado en el cuadro de penalidades.

6.5.13. Lijado, Pintado y Codificación de Caja Portamedidor 1Ø y 3Ø.

El Servicio tiene como objetivo la codificación del suministro, actividad que desarrollará de acuerdo al siguiente detalle:


- Se limpiará la caja internamente luego se lijará la tapa portamedidor.
- Se pintará la tapa con color azul eléctrico y los números del código del suministro será de color amarillo Caterpillar.

Medidas de control

LA CONTRATISTA brindará las facilidades (movilidad y personal técnico) al supervisor que designe ELECTRO ORIENTE S.A. para realizar la verificación de las actividades ejecutadas en campo.

Penalidad del Servicio.

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al período de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones, reclamos de usuarios y/o hallazgos de QSINERGMIN.

6.6. Atención de Averías y Emergencias en la Conexión

Descripción y Enfoque del Servicio

El Servicio consiste en la atención de correctivos de averías y emergencias. Una avería consiste en la interrupción o ausencia del servicio de energía eléctrica en el suministro del usuario, debido a falla(s) o desperfecto(s) de las instalaciones propias de ELECTRO ORIENTE S.A., ocasionada por fuerza mayor, por terceros o por desperfectos en las instalaciones internas del cliente.

Procedimiento

ELECTRO ORIENTE S.A. generará la orden de trabajo para la ejecución de atención de averías, al momento que sea recibida la llamada o solicitud del cliente.

Si LA CONTRATISTA toma conocimiento de la emergencia de directamente, atenderá de forma inmediata, luego comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. su atención. De ser mayor el problema LA CONTRATISTA avisará a ELECTRO ORIENTE S.A. Mientras llega el personal de emergencia, LA CONTRATISTA cuidará la zona delimitando el área para que no ingresen las persona y así evitar cualquier accidente.

ELECTRO ORIENTE S.A. entrega la orden de trabajo AL CONTRATISTA, vía celular, radio, en medio electrónico, impreso o similar, para su asignación y ejecución en campo.


LA CONTRATISTA verificará en campo los datos de las atenciones que le son asignados, de no coincidir los datos de campo con la orden de trabajo, LA CONTRATISTA comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. inmediatamente, de no hacerlo, será considerado como observación afecta a la penalidad según corresponda.

Las averías que se pueden presentar se han dividido en tres tipos:

6.6.1. Avería en Acometida.

Esta referida a toda anomalía sucedida desde el punto de entrega (empalme de la acometida a la red) hasta el ingreso en la bornera del medidor, por ejemplo: Acometida a baja altura, Cortocircuito Línea / Poste, Acometida Rota, Independización de Acometida, acometida abierta, acometida deteriorada, etc.



		FORMATO:	
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	2003/2019	APROBADO POR:	
		GERENTE GENERAL	

5.6.2. Avería en Caja Portamedidor.

Esta comprende las fallas de las instalaciones internas y externas de la caja porta medidor, excluyendo el medidor, por ejemplo: Base porta fusible en mal estado, Hurto de Tapa, Instalaciones Deterioradas, Variación de Tensión, Soldado de Tapa/Precintado, interruptor termo magnético averiado o aperturado, fusión de fusibles en base porta fusibles, falla interna domiciliaria y otros.

5.6.3. Avería en Medidor.

Que comprende en forma exclusiva las fallas y desperfectos del sistema de medición, Por ejemplo: Hurto de Medidor, Medidor averiado / en cortocircuito, Medidor Caído/mal Ubicado, Medidor manipulado, bornera del medidor quemado, y otros.

LA CONTRATISTA entregará las constancias de atención de las averías debidamente llenadas, con la firma del usuario y del técnico responsable de la actividad.

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.


ELECTRO ORIENTE S.A. mediante inspección, durante y después del desarrollo de la actividad verificará la calidad de atención y los materiales utilizados.

LA CONTRATISTA deberá realizar inspección de deficiencias en los suministros, red de B.T., A.P. Red de M.T. puntos de Seccionamiento, Recloser, etc., y remitirá a ELECTRO ORIENTE S.A. en forma semanal los partes técnicos debidamente llenadas con los datos de las anomalías e irregularidades encontradas, este trabajo se cancelará conforme al ítem 6.08

LA CONTRATISTA, coordinará directamente con ELECTRO ORIENTE S.A., la revisión de los programas de reporte, así como el establecimiento de las formas de registro en base de datos (sistema comercial) por medio de las cuales se presentará la información, los mismos que correrán a cuenta de LA CONTRATISTA

LA CONTRATISTA deberá presentar a ELECTRO ORIENTE S.A. en forma mensual la liquidación de materiales empleados, así como sus remanentes, pudiendo ELECTRO ORIENTE S.A. en cualquier momento realizar la verificación en almacén de LA CONTRATISTA. El abastecimiento de material establecido para los trabajos (todo el material menos el de obra civil) será proporcionado por el almacén central de ELECTRO ORIENTE S.A. en la fecha y hora establecidos a LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA deberá normalizar los trabajos rechazados en un plazo máximo de un (01) día a partir del momento en que fueron observados. En algunos casos la normalización de los trabajos deberá ser realizada el mismo día en que se entregaron, esto no exime de la aplicación de la penalidad.

 Electro Oriente <small>Servicio Público de Electricidad</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Plazos de Atención

El tiempo de atención de las averías y emergencias en la conexión es de (04) horas en zona urbana (se tendrá en cuenta la zonificación de los sectores para brindar el tiempo de atención teniendo como plazo máximo 4 horas) y (08) horas en zona rural (se tendrá en cuenta la zonificación de los sectores para brindar el tiempo de atención teniendo como plazo máximo 8 horas), contados desde el momento de la comunicación recibida por parte del operador del Call Center (Fono-servicios).

Metodología para la supervisión

- ELECTRO ORIENTE S.A., mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.
- La supervisión se realizará mediante llamadas a los clientes intervenidos, a quienes se les solicitará la conformidad de atención a través de un cuestionario, el cual tendrá como objetivo incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- En la supervisión se evaluará según corresponda el tipo de trabajo:
 - ✓ Calidad de atención al reclamante. - Se evaluará AL CONTRATISTA de haber brindado al reclamante un trato razonable, satisfactorio, explicar claramente los parámetros que se ha evaluado e indicar la actividad realizada según corresponda el reclamo.
 - ✓ Esta evaluación lo realizará la supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A., mediante un cuestionario de 02 preguntas al reclamante
 - ✓ 1. ¿El Personal técnico que lo atendió fue cortés, respetuoso y amable en su trato? y
 - ✓ 2. ¿Cómo usted califica a nuestro personal técnico?, las mismas que se calificará como: malo, bueno y muy bueno.

Penalizaciones del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.


En las supervisiones de ATENCIÓN DE AVERIAS, se contemplarán los siguientes puntos (considerados en un acta de supervisión):

- ✓ Cumplimiento del plazo de atención.
- ✓ Calidad del trabajo ejecutado.
- ✓ Reporte de información.

Si en la Supervisión realizada mediante llamadas telefónicas a los clientes, LA CONTRATISTA es calificado en una o más preguntas como malo estarán afecto a penalidad.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA.



		FORMATO		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-2004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al periodo de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo al cuadro de penalidades, según corresponda.

6.7. Atención de Actividades de Distribución

Descripción y Enfoque del Servicio

El Servicio consiste en la atención de averías, emergencias, falta del servicio de energía en el sector, deficiencias de A.P.

Procedimiento

ELECTRO ORIENTE S.A. generará la orden de trabajo para la ejecución de atención de averías, emergencias, falta del servicio en el sector, deficiencias de A.P.

ELECTRO ORIENTE S.A. Entrega la orden de trabajo AL CONTRATISTA, vía celular, radio, en medio electrónico, impreso o similar, para su asignación y ejecución en campo.

LA CONTRATISTA verificará en campo los datos de las atenciones que le son asignados, si los datos coinciden con la orden de trabajo, se ejecutará la actividad, caso contrario comunicará a la supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A. inmediatamente, de no hacerlo será considerado como observación afecta a la penalidad correspondiente.

Descripción de las actividades:

6.7.1 Cambio de lámpara y luminaria

Consiste en el cambio de la lámpara o luminaria deteriorada por otro nuevo de iguales características, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.


6.7.2 Cambio u orientación de pastoral

Consiste reemplazar el pastoral deteriorado por otro nuevo. Si el pastoral se encuentra desorientado deberá regresarlo a su lugar, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.

6.7.3 Cambio de contactor/interruptor horario

Consiste en el cambio de la contacto o interruptor horario deteriorado por otro nuevo de iguales características, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.

6.7.4 Poda de rama de árbol

 Electro Oriente <small>COMPAÑÍA</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
		CODIGO: PGAL-004-F301 VERSION: 02 FECHA: 20/03/2019	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Consiste en cortar la rama de árbol que interfiere la iluminación de las pistas y veredas de la calle, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.

Los plazos de atención se indican en el siguiente cuadro:

Tiempos máximos de solución por sectores típicos			
Item	Grupo	Tiempo Máximo	
		ST3	ST4
1	ALUMBRADO PUBLICO		
	Programados	Según Plan de trabajo	
	DT1 Lámpara apagada (todo el sector)	8 Hrs	12 Hrs
	DT1 Lámpara apagada	2 días	5 días
	DT2 Pastoral roto/mal orientado	2 días	5 días
	DT3 Faltas UAP cuando corresponda	5 días	12 días
	DT4 Presencia de árbol	5 días	12 días
	DT5 Difusor Inoperativo	2 días	5 días

6.7.5 Sin Servicio en el Sector. LA CONTRATISTA

Al tomar conocimiento de la emergencia deberá atender de forma inmediata, identificar el circuito afectado dentro del Tablero de Distribución de la SED, primero realizará inspección del lugar para determinar la causa que ocasionó la interrupción del servicio, luego activará el interruptor termomagnético del circuito afectado para restablecer el servicio. De encontrarse deteriorado el interruptor Termomagnético procederá a su remplazo, de encontrar una avería en la Red de B.T. deberá reparar. De ser otro un problema mayor LA CONTRATISTA dará a conocer de esta emergencia de forma inmediata al Supervisor de Distribución o al Jefe de Unidad.

6.7.6 Reparación de Red B.T. LA CONTRATISTA


Al tomar conocimiento de la emergencia deberá atender de forma inmediata, identificar el circuito afectado, desactivará al Interruptor Termomagnético ubicado en el Tablero de Distribución de la SED, luego procederá a la reparación de la red de B.T. después de solucionar el problema rehabilitará el servicio. De encontrar un problema mayor (poste averiado, SED averiada, etc) EL CONTRATISTA dará a conocer de forma inmediata al Supervisor de Distribución o al Jefe de Unidad.

6.7.7 Activación de Recloser. LA CONTRATISTA

Realizará la activación del Recloser previa orden del Supervisor de Distribución o del Jefe de Unidad de Negocios Bellavista, siguiendo el Procedimiento de Trabajo Seguro.

6.7.8 Cambio de Fusible en M.T. LA CONTRATISTA



		FORMATO	
DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL			
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019		APROBADO POR:
			GERENTE GENERAL

Realizará el cambio de fusible de seccionamientos de línea o de la SED previa coordinación y orden del Supervisor de Distribución o del Jefe de Unidad de Negocios Bellavista, siguiendo estrictamente el procedimiento para esta actividad.

LA CONTRATISTA entregará las constancias de atención de las emergencias, falta de servicio, deficiencia de A.P. debidamente llenadas.

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante inspección, durante y después del desarrollo de la actividad verificará la calidad de trabajo conforme a la normativa y los procedimientos y el material utilizado.

LA CONTRATISTA deberá presentar a ELECTRO ORIENTE S.A. en forma mensual la liquidación de materiales empleados, así como sus remanentes, pudiendo ELECTRO ORIENTE S.A. en cualquier momento realizar la verificación en almacén de LA CONTRATISTA. El abastecimiento de material establecido para los trabajos (todo el material menos el de obra civil) será proporcionado por el almacén central de ELECTRO ORIENTE S.A. en la fecha y hora establecidos a LA CONTRATISTA.


LA CONTRATISTA deberá normalizar los trabajos rechazados en un plazo máximo de un (01) día a partir del momento en que fueron observados. En algunos casos la normalización de los trabajos deberá ser realizada el mismo día en que se entregaron, esto no exime de la aplicación de la penalidad.

Plazos de Atención

Para el tiempo de atención de las emergencias, falta de servicio, deficiencia de A.P. se tendrá en cuenta la zonificación de los sectores para brindar el tiempo de atención teniendo como plazo máximo 4 horas zona urbana y 08 horas en zona rural, contados desde el momento de la comunicación recibida por parte del operador del Call Center (Fono-servicios), en caso de una emergencia con riesgo eléctrico el plazo es inmediato.

Metodología para la supervisión

- ELECTRO ORIENTE S.A., mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.
- La supervisión se realizará mediante llamadas a los clientes intervenidos, a quienes se les solicitará la conformidad de atención a través de un cuestionario, el cual tendrá como objetivo incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- En la supervisión se evaluará según corresponda el tipo de trabajo:
 - ✓ Calidad de atención al reclamante. - Se evaluará AL CONTRATISTA de haber brindado al reclamante un trato razonable, satisfactorio, explicar claramente los parámetros que se ha evaluado e indicar la actividad realizada según corresponda el reclamo.
 - ✓ Esta evaluación lo realizará la supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A., mediante un cuestionario de 02 preguntas al reclamante.
 1. ¿El Personal técnico que lo atendió fue cortés, respetuoso y amable en su trato? y

 Electro Oriente <small>Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	28/03/2019			

2. ¿Cómo usted califica a nuestro personal técnico?, las mismas que se calificará como: malo, bueno y muy bueno.

Penalizaciones del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

En las supervisiones de ATENCIÓN DE AVERIAS, se contemplarán los siguientes puntos (considerados en un acta de supervisión):

- ✓ Cumplimiento del plazo de atención.
- ✓ Calidad del trabajo ejecutado.
- ✓ Reporte de información.

Si en la Supervisión realizada mediante llamadas telefónicas a los clientes, LA CONTRATISTA es calificado en una o más preguntas como malo estarán afecto a penalidad.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al período de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo al cuadro de penalidades, según corresponda.

7. ACTIVIDADES A SUMA ALZADA


Las actividades a desarrollar a SUMA ALZADA, se describen a continuación:

Servicio de Atención al Cliente

Actividades a desarrollar:

- Analizar en forma oportuna cada caso que implique reclamo y la recepción de solicitudes de reclamos, absolver consultas, y brindar información requerida.
- Brindar la atención a través de un servicio de calidad.
- Brindar orientación e información a los usuarios en los aspectos que conciernen a la calidad del servicio comercial, tales como: montos facturados, información sobre corte del servicio, procedimientos de reclamo y afines, buscando reducir las demoras y trámites innecesarios.
- Apoyo en las consistencias de lecturas en las fechas indicadas de manera eficiente.



 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-264-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2018			

- Registro y cierre de las actividades comerciales ejecutadas (Cortes, Reconexiones, Atención de averías y emergencias, Nuevos suministros, etc.) en el Sistema Comercial - ISCOM de Electro Oriente S.A.

8. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METODOLÓGICAS Y/O SANITARIAS Y NORMAS TÉCNICAS.

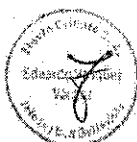
8.1. Reglamentos Técnicos, Normas Metroológicas y/o Sanitarias


- R.M. 111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- Ley 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. 005 - Reglamento de la Ley 29783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Normativa Nacional referente a extintores portátiles.
- R.M. N° 239-2020-MINSA, denominado Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 265-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 283-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 128-2020-MINEM/DM, denominado "Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".
- R.M. N° 135-2020-MINEM/DM, denominado "Modificación de Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".

8.2. Normas técnicas

Este servicio se regula por la siguiente base legal:

- D. Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento D.S. N° 009-93-EM.
- Código Nacional de Electricidad Suministro 2011.
- Procedimiento Administrativo de Reclamos aprobada por Resolución N° 269-2014/CD
- R.M. 111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional - Resolución OSINERGMIN N° 079-2020-OS/CD
- Reglamento de Protección Ambiental de Actividades Eléctricas D.S. N° 029-94-EM.
- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos - NTCSE, D.S. N° 020-97-EM.
- Base metodológica para la aplicación de la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos, versión adecuada al D.S. N° 040-2001-EM.
- Directiva de procedimientos de reclamaciones del servicio público de electricidad, aprobados con Resoluciones N° 671-2007-OS/CD y N° 583-2008-OS/CD.
- Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley.
- D.S. N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento.
- Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, aprobados por Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG.



		FORMATO:	
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2018		APROBADO POR:
			GERENTE GENERAL

- m. Disposiciones del OSCE y normas conexas, complementarias y modificatorias relacionadas con el objeto de la contratación.
n. Código Civil, supletoriamente.

9. EXPERIENCIA DEL POSTOR

9.1. Requisitos de Calificación del Postor

El postor debe acreditar un monto acumulado facturado equivalente a S/ 100,000.00 (Cien mil con 00/100 Soles), por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante un periodo de ocho (8) años a la fecha de la presentación de ofertas.

Se entenderá como servicios similares a los siguientes: Servicio de actividades de ejecución de Actividades Comerciales del sector eléctrico o Actividades de Operación y Mantenimiento en el sector de Distribución, Generación y/o Transmisión en empresas del Sector Eléctrico.

9.2. Requisitos de Calificación de su Personal

Contará como mínimo con el siguiente personal:

- Un Administrador o Supervisor responsable del CAS (Precio Unitario)
- Un Técnico electricistas (Precio Unitario)
- Un apoyo para electricista (Precio Unitario)
- Un Administrativo – Atención al Cliente (Suma Alzada).

9.3. Requerimientos técnicos mínimos


LA CONTRATISTA deberá contar con el personal necesario, que cumpla con los requisitos mínimos para la prestación del servicio, en cuanto a su formación académica, experiencia en la actividad y/o especialidad y/o conocimiento de los temas requeridos, los mismos que se indican en líneas abajo. La documentación del personal requerido deberá presentarse para la suscripción del contrato, a fin de acreditar el cumplimiento de los requisitos mínimos.

CAS SISA			
Cas-SISA	Administrador o Supervisor Responsable	Técnico Electricista	Administrativo
SISA	1	2	1
Total	1	2	1

a. Administrador o Supervisor Responsable de LA CONTRATISTA

Personal quien será el responsable de la calidad del servicio a brindar y será con quien se realicen las coordinaciones de las actividades para la ejecución del servicio; deberá reunir el siguiente perfil:



 Electro Oriente		FORMATO DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
		CÓDIGO: POAL-001-F001 VERSION: 02 FECHA: 20/03/2019	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Perfil de Personal: Técnico titulado o egresado de las carreras de Contabilidad, Administración, Economía o Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería Mecánica Eléctrica o Ingeniería Industrial o Técnico en Electricidad o Técnico Electrónico, se acreditará con copia simple de título o constancia de egresado.

Requisitos: Experiencia mínima de un (01) año en Administración de CAS (Centro Autorizado de Servicio, CAP (Centro Autorizado de pago), Actividades Comerciales, operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico en Media y Baja Tensión, Gestión Comercial con los Niveles de Calidad, que deberá acreditar con copias simples de constancias o certificados, contratos y sus conformidades u órdenes de servicios o comprobantes de pago.

La experiencia del personal, se podrá acreditar 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 (conformidades, u órdenes de servicios o comprobantes de pago).

b. Del Personal Técnico.

Perfil de Personal: Técnico titulado o egresado de las carreras de Contabilidad, Administración, Economía o Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería Mecánica Eléctrica o Ingeniería Industrial o Técnico en Electricidad o Técnico Electrónico, se acreditará con copia simple de título o constancia de egresado.

Requisitos: Experiencia en operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico en Media y Baja tensión y Gestión Comercial, mínimo seis (06) meses.

Forma de acreditación de la experiencia y conocimiento:

- La experiencia del personal, se podrá acreditar 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.

c. Del Personal Administrativo


Perfil de Personal:

Técnico titulado o egresado, de las carreras de computación e informática, administración, contabilidad, economía o carreras afines. Acreditar con copia simple de título o constancia de egresado.

Requisitos:

- Experiencia mínima de (06) seis meses en trabajos de atención a cliente y servicios de atención al público en general, sustentados con copias simples de contratos o constancias o certificados de trabajo.
- Haber participado en cursos de capacitación en atención al público con un mínimo de 06 horas lectivas.
- Manejo a nivel de usuario de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point).



 Electro Oriente S.A.		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

La experiencia del personal, 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.

10. MOVILIDAD:

Se requiere de la siguiente movilidad para la realización de las actividades del servicio.

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1	Moto furgón con año de fabricación mínimo del 2020 con baranda porta escalera, botiquín, extintor, triángulo de seguridad para señalización, con los permisos vigentes respectivos y con el logo de la empresa contratista.	UND	1
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1	Moto Lineal con año de fabricación mínimo del 2020 debe contar con todos los permisos vigentes respectivos y con el logo de la empresa contratista.	UND	1

10.1. Programa de Trabajo

El Moto furgón estará a disponibilidad de la programación de las actividades programadas por la supervisión del Área Comercial de la Unidad de Negocios Bellavista.

10.2. Mantenimiento Preventivo (opcional).


Para el presente servicio el CONTRATISTA deberá programar el mantenimiento de la unidad móvil de acuerdo a la necesidad y evaluación mecánica, el costo del mantenimiento estará a cargo del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA deberá comunicar a la ENTIDAD con anticipación al mantenimiento de la unidad móvil para reprogramar las actividades.

10.3. Vehículo para el Servicio:

EL CONTRATISTA deberá desplazar el vehículo propuesto (Moto furgón y moto lineal), el cual debe contar con toda la documentación que se requiere para su circulación y deben estar en un buen estado, además incluirá una escalera de telescópica, conos de seguridad, etc. El combustible suministrará la CONTRATISTA.

- Deberá contar con un comprobante en la parte posterior para el traslado de los implementos de seguridad y herramientas.
- La Unidad Móvil debe contar con toda la documentación exigida por las autoridades para su circulación. Dicha documentación deberá encontrarse vigente, de manera ininterrumpida durante la vigencia del servicio.
- Certificado de SOAT.
- Tarjeta de propiedad.
- Cascos de protección para el chofer y tripulante.
- Certificado de Revisión Técnica según sea el caso.

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Es obligatorio que tanto el chofer como el personal trasladado hagan uso de sus respectivos implementos de seguridad.

De presentarse inconvenientes que generen la falta de alguna unidad móvil, y no pudiendo detenerse las actividades, EL CONTRATISTA deberá reemplazarla por otra unidad móvil similar, siendo el período máximo permitido para los arreglos y/o sustitución definitiva de la unidad móvil siniestrada de 7 días calendario.

En los casos en que las unidades móviles sean observadas por LA ENTIDAD se procederá a paralizar la operatividad y comunicará a EL CONTRATISTA a fin de que realice los correctivos del caso de la observación encontrada. No eximiendo de la aplicación de la penalidad correspondiente.

11. SEGUROS APLICABLES.

LA CONTRATISTA responsable del servicio queda obligado a tomar todas las medidas de prevención y seguridad necesarias para evitar los peligros y riesgo contra la integridad psico-física, la salud y la vida de las personas, para lo cual deberá de considerar como prioridad básica que el personal de su representada cuente con las pólizas antes de iniciar el servicio y mantenerlos vigentes durante el período de contrato. En caso de incrementar o tener cambios en el personal, deberá alcanzar la póliza del nuevo personal incorporado, antes del inicio de sus actividades.

LA CONTRATISTA deberá presentar como requisito indispensable, las siguientes pólizas:


- 11.1. Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR Salud y Pensión, que cubran los daños causados a su personal que trabaja directamente en la ejecución del servicio, originados por los trabajos, labores o acciones que se ejecuten en virtud o como consecuencia emergente del servicio contratado, aunque hayan ocurrido aquellos dentro o fuera del lugar de trabajo.
- 11.2. Póliza de Accidentes Personales (AP) que cubran los daños causados a sus empleados y obreros que trabajan directamente en la ejecución el servicio, originados por los trabajos, labores o acciones que se ejecuten en virtud o como consecuencia emergente del servicio contratado.
- 11.3. Póliza de Seguro Vida Ley, que cubre Muerte Natural, Muerte Accidental e Invalidez Total y Permanente por Accidente, según Decreto de Urgencia N° 044-2019 y regulado por el Decreto Supremo N° 009-2020-TR, cuya principal medida es la obligatoriedad de contratarlo desde el primer día de relación laboral.

12. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN.

Lugar

Las actividades previstas en los alcances del presente servicio se ejecutarán en las localidades que tienen servicio de energía eléctrica suministrados por Electro Oriente S.A en el área geográfica de la Provincia de El Dorado, perteneciente a la administración de la Unidad de Negocio Bellavista. Gerencia Regional San Martín - ELECTRO ORIENTE S.A.

Plazo

 Electro Oriente <small>Empresa Pública</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	22/03/2016			

ELECTRO ORIENTE S.A. ha programado la ejecución del servicio por trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, rige a partir de suscripción del acta de inicio y se aplicará el sistema de Precios Unitarios (Actividades Comerciales) y Suma Alzada (Atención al Cliente).

13. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)


El Personal Supervisor Responsable de LA CONTRATISTA en cada sede, presentará físicamente, y en medios magnéticos (CD) el informe mensual o a solicitud de Electro Oriente S.A. sobre las actividades efectuadas, conteniendo los documentos que sustenten los trabajos realizados, indicando la fecha de inicio y culminación del mes del servicio.

- Las actividades de LA CONTRATISTA se conducirán por las metas operativas y las obligaciones establecidas en el D.S. N° 020-967-EM sobre las Normas de Calidad del Servicio Eléctrico, Directivas y procedimientos aplicables a la Atención del cliente, difundidas por Electro Oriente S.A.
- Llevar un Registro diario en el LIBRO DE OCURRENCIAS, de las actividades efectuadas en el Sistema Eléctrico, Electro Oriente S.A. se reserva su aprobación.
- La gestión de LA CONTRATISTA, será supervisado directamente por las Jefaturas del Departamento Comercial y/o del Jefe de la Unidad de Negocio, a quienes deberá reportar las acciones relevantes en forma diaria en el cuaderno de ocurrencias y en forma mensual de las actividades rutinarias para su monitoreo y control de servicio.
- Queda obligado LA CONTRATISTA a cumplir con las acciones y procedimientos operativos que se implemente a nivel de Servicio Eléctrico y los que están vigentes, tal es el caso del procedimiento de reclamos, cortes y reconexiones, y los precisados en la NTCSE y NTCSE (Ver base legal).

14. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en forma mensual, para ello LA CONTRATISTA deberá presentar su informe adjuntando los documentos que sustenten los trabajos realizados y los requeridos por Electro Oriente S.A.

- Original Comprobante de Pago (Factura o Recibo por Honorarios electrónico).
- Contrato, Términos de Referencia de las bases integradas, (Firmado por el Área usuaria, con el VºBº de la Gerencia correspondiente).
- Copia del pedido marco.
- Copia de la notificación al contratista, según corresponda.
- Copia de adendas, Resoluciones de adicionales, complementarios, si los hubiera.
- Copia legible de Acta de Inicio y Finalización, cuando corresponda.
- Original Formato de Conformidad PGAL-011-F001, Conformidad de Servicio del Área Usuaria, con el VºBº de la Jefatura y Gerencia correspondiente (en caso de Sedes Regionales, tener observaciones se aceptará el documento escaneado, hasta que llegue el original), en caso de encargatura se adjuntará el memorándum o correo electrónico del sustento.
- Original Informe Técnico del Área Usuaria, dirigido a su Jefatura o Gerencia correspondiente, en el que especifique la ejecución del servicio de acuerdo a lo Cópia Póliza de Seguro SCTR (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, requerido en los TDR, así mismo los datos importantes del contrato, como fecha de inicio, monto del contrato, Garantías, adicionales, reducciones y otros datos relevantes)

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- i) Original Informe Técnico de LA CONTRATISTA, dirigido al Administrador del Contrato, junto con el entregable, de acuerdo a lo requerido en los TDR, con el sello de recepción del administrador del contrato, según corresponda, en los plazos establecidos en el contrato.
- j) Relación de trabajadores que ejecutan el servicio, de acuerdo a la propuesta ganadora, en caso hubiera algún cambio de personal deberá adjuntar, el requerimiento de cambio, presentado a Electro Oriente, la aceptación de la empresa, que en todos los casos corresponderá a un personal con iguales o mayores atributos que el personal con el que ganó la propuesta.
- k) Original de Formato de Control de Contratos firmado por el área usuaria. (en el control debe figurar el monto contractual. Las garantías entregadas por LA CONTRATISTA, si hubiera adicionales, renovaciones de cartas fianzas, o la indicación si es con retención de garantía por ser Pequeña Empresa, - retenciones efectuadas en la primera mitad del contrato, facturas presentadas, pagos, saldos, firmado por el administrador de contrato, a excepción que sea pago único.
- l) Original Documento formal de LA CONTRATISTA que comunique los datos: Banco, Número de cuenta bancaria, Código de Cuenta Interbancaria (CCI) especificando el tipo de moneda (soles o dólares); Cuenta de Dación en caso corresponda, el cual deberá estar firmada por el gerente general y/o representante legal de la empresa. (en caso de cuenta en el banco de la nación, deberá adjuntar Boucher a fin de validar cuenta)
- m) Copia Póliza de Seguro (SCTR) (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, de acuerdo a la naturaleza del servicio, según corresponder, en el que figure el personal que realiza el servicio, según la relación presentada en el punto 11 (si aplica a actividades internas y/o Externa). Incluir copia de pago de prima actualizada, si hubieran solicitado otros seguros, adjuntar los pagos de las pólizas y la vigencia de las mismas (Pólizas de Responsabilidad civil, de accidentes personales y otras).
- n) En caso sea una Contratación de Personal por Tercerización, adicionar:
 - Copia de Boletas de Pago y Constancia de Abono.
 - Copia de pago de leyes sociales (AFP, ONP, ESSALUD, CTS y gratificaciones), cuando corresponda.
- o) Expediente foliado de la primera a la última página entregados en un folder.


Indicar, que el expediente de pago presentado por la contratista, podrá ser observado o rechazado por el administrador de contrato al verificarse que no se adjuntó uno o más de los documentos indicados en los puntos desde la a) hasta la n).

El Administrador de Contrato emitirá su informe de conformidad en un plazo máximo de siete (7) días calendario de recibida la solicitud de pago al Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A.

El Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A., elevará el informe de conformidad al Centro de Obligaciones por Pagar para el respectivo proceso de pago, obligación que debe efectuarse dentro de los diez (10) días siguientes de su recepción en el COP.

15. MEDIDAS DE COORDINACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO.

- Todas las coordinaciones en general en relación a las actividades del servicio encomendado serán solo y exclusivamente entre los profesionales designados y/o autorizados como Supervisores Responsables por LA CONTRATISTA ante el funcionario designado por ELECTRO ORIENTE S.A. encargado de administrar el contrato, utilizando los medios que más se adecuen, ya sea directamente, vía celular, RPM, correo electrónico de LA CONTRATISTA, documentos, etc.

 Electro Oriente <small>GRUPO EMPRESARIAL</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- Supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A.: Son responsables de la supervisión técnica, inspecciones y condiciones de prestación del servicio por ELECTRO ORIENTE S.A. el funcionario designado / administrador de contrato y los Jefes Comerciales o Jefe de administración y finanzas.
- LA CONTRATISTA coordinará la ejecución de sus actividades con el funcionario designado / administrador de contrato, Jefes Administrativos de las Unidades de Negocio o Gerente de Administración y Finanzas, responsables de la gestión en cada Unidad de Negocio de ELECTRO ORIENTE S.A.
- La conformidad de la prestación de los servicios será emitida por el funcionario designado por ELECTRO ORIENTE S.A.
- Rechazo de servicio: las prestaciones que no cumplan con lo establecido en el contrato, el marco técnico-legal, darán origen a una multa si así se considera necesario, debiendo LA CONTRATISTA corregir los trabajos rechazados en plazos establecidos.

15. MEDIDAS DE CONTROL DE BIOSEGURIDAD FRENTE AL COVID-19

Para trabajos dentro de las instalaciones de Electro Oriente S.A.:

- Previo al inicio del servicio, el personal de la contratista deberá contar de manera obligatoria con su carné de vacunación contra el COVID-19 con las tres dosis aplicadas, antes del inicio del servicio.
- LA CONTRATISTA deberá contar con su Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19, conteniendo las medidas que se deberán tomar para vigilar el riesgo de exposición al COVID-19. El cual deberá estar acorde con las disposiciones normativas dispuestas por el estado peruano y sus modificaciones. Asimismo, LA CONTRATISTA deberá alcanzar (previo al inicio de sus actividades) una copia del presente plan y/o indicar el link de su registro en el Sistema Integrado para COVID-19 (SICOVID-19).
- LA CONTRATISTA podrá adecuar su Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 a lineamientos del Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 de Electro Oriente S.A.
- LA CONTRATISTA deberá evidenciar la implementación de su Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19, para lo cual, deberá presentar a Electro Oriente S.A. los documentos que así lo verifique. Cabe señalar que adicionalmente se realizará inspección previa al inicio de sus actividades.

Para trabajos en campo:


- LA CONTRATISTA deberá cumplir con los ítems anteriores, así como portar los EPP indicados en la R.M. 265-2020-MINSA, o su actualización de corresponder, según Anexo D y E.

Para trabajos en contacto con papel y/o documentos:

- LA CONTRATISTA deberá realizar el lavado de manos y hacer uso de gel desinfectante con mínimo de 70° de alcohol.
- LA CONTRATISTA deberá proporcionar al personal los Equipos de Bioseguridad y los Materiales de Limpieza y Desinfección según lo indicado en el Anexo D y E.

17. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)



 Electro Oriente		FORMATO.		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	2003/28/18			


El Personal Supervisor Responsable de LA CONTRATISTA en cada sede, presentará físicamente, y en medios magnéticos (CD) el informe mensual o a solicitud de Electro Oriente S.A. sobre las actividades efectuadas, conteniendo los documentos que sustenten los trabajos realizados, indicando la fecha de inicio y culminación del mes del servicio.

- Las actividades de LA CONTRATISTA se conducirán por las metas operativas y las obligaciones establecidas en el D.S. N° 020-987-EM sobre las Normas de Calidad del Servicio Eléctrico. Directivas y procedimientos aplicables a la Atención del cliente, difundidas por Electro Oriente S.A.
- Llevar un Registro diario en el LIBRO DE OCURRENCIAS, de las actividades efectuadas en el Sistema Eléctrico, Electro Oriente S.A. se reserva su aprobación.
- La gestión de LA CONTRATISTA, será supervisado directamente por las Jefaturas del Departamento Comercial y/o del Jefe de la Unidad de Negocio, a quienes deberá reportar las acciones relevantes en forma diaria en el cuaderno de ocurrencias y en forma mensual de las actividades rutinarias para su monitoreo y control de servicio.
- Queda obligado LA CONTRATISTA a cumplir con las acciones y procedimientos operativos que se implemente a nivel de Servicio Eléctrico y los que están vigentes, tal es el caso del procedimiento de reclamos, cortes y reconexiones, y los precisados en la NTCSE y NTCSE (Ver base legal).

18. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en forma mensual, para ello LA CONTRATISTA deberá presentar su informe adjuntando los documentos que sustenten los trabajos realizados y los requeridos por Electro Oriente S.A.

- Original Comprobante de Pago (Factura o Recibo por Honorarios electrónico).
- Contrato, Términos de Referencia de las bases integradas. (Firmado por el Área usuaria, con VºBº de la Gerencia correspondiente)
- Copia del pedido marco.
- Copia de la notificación al contratista, según corresponda.
- Copia de adendas, Resoluciones de adicionales, complementarios, si los hubiera.
- Copia legible de Acta de Inicio y Finalización, cuando corresponda.
- Original Formato de Conformidad PGAL-011-F001, Conformidad de Servicio del Área Usuaria, con el VºBº de la Jefatura y Gerencia correspondiente (en caso de Sedes Regionales, tengan observaciones se aceptará el documento escaneado, hasta que llegue el original), en caso de encargatura se adjuntará el memorándum o correo electrónico del sustento.
- Original Informe Técnico del Área Usuaria, dirigido a su Jefatura o Gerencia correspondiente, en el que especifique la ejecución del servicio de acuerdo a lo Copia Póliza de Seguro SCTR (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, requerido en los TDR, así mismo los datos importantes del contrato, como fecha de inicio, monto del contrato, Garantías, adicionales, reducciones y otros datos relevantes)
- Original Informe Técnico de LA CONTRATISTA, dirigido al Administrador del Contrato, junto con el entregable, de acuerdo a lo requerido en los TDR, con el sello de recepción del administrador del contrato, según corresponda, en los plazos establecidos en el contrato.
- Relación de trabajadores que ejecutan el servicio, de acuerdo a la propuesta ganadora, en caso hubiera algún cambio de personal deberá adjuntar, el requerimiento de cambio, presentado a Electro Oriente, la captación de la empresa, que en todos los casos corresponderá a un personal con iguales o mayores atributos que el personal con el que ganó la propuesta

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- k) Original de Formato de Control de Contratos firmado por el área usuaria. (en el control debe figurar el monto contractual, Las garantías entregadas por LA CONTRATISTA, si hubiera adicionales, renovaciones de cartas fianzas, o la indicación si es con retención de garantía por ser Pequeña Empresa, - retenciones efectuadas en la primera mitad del contrato, facturas presentadas, pagos, saldos, firmado por el administrador de contrato, a excepción que sea pago único.
- l) Original Documento formal de LA CONTRATISTA que comunica los datos: Banco, Número de cuenta bancaria, Código de Cuenta Interbancaria (CCI) especificando el tipo de moneda (soles o dólares); Cuenta de Detención en caso corresponda, el cual deberá estar firmada por el gerente general y/o representante legal de la empresa. (en caso de cuenta en el banco de la nación, deberá adjuntar Boucher a fin de validar cuenta)
- m) Copia Póliza de Seguro (SCTR) (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, de acuerdo a la naturaleza del servicio, según corresponder, en el que figure el personal que realiza el servicio, según la relación presentada en el punto 11 (si aplica a actividades Internas y/o Externa). Incluir copia de pego de prima actualizada, si hubieran solicitado otros seguros, adjuntar los pagos de las pólizas y la vigencia de las mismas (Pólizas de Responsabilidad civil, de accidentes personales y otras).
- n) En caso sea una Contratación de Personal por Tercerización, adicionar:
- Copia de Boletas de Pago y Constancia de Abono.
- Copia de pago de leyes sociales (AFP, ONP, ESSALUD, CTS y gratificaciones), cuando corresponda.
- o) Expediente foliado de la primera a la última página entregados en un folder.
Indicar, que el expediente de pago presentado por la contratista, podrá ser observado o rechazado por el administrador de contrato al verificarse que no se adjuntó uno o más de los documentos indicados en los puntos desde la a) hasta la n).

El Administrador de Contrato emitirá su informe de conformidad en un plazo máximo de siete (7) días calendario de recibida la solicitud de pago al Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A.

El Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A. elevará el informe de conformidad al Centro de Obligaciones por Pagar para el respectivo proceso de pago, obligación que debe efectuarse dentro de los diez (10) días siguientes de su recepción en el COP.


19. PENALIDADES.

Serán objeto de penalidad diaria por retrasos en la entrega del servicio, de acuerdo al artículo 161, 162 y 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones. Del monto total del contrato incluido IGV, hasta un máximo del 10% del monto contractual total incluido IGV.

El sistema de multas y sanciones que se indica tiene como objetivo principal propender al logro de la calidad, cumplimiento de normas de seguridad y respuesta al plazo de los trabajos que forman parte del servicio. En todos los casos, las multas se pagarán a favor de ELECTRO ORIENTE S.A. y su abono no libera a LA CONTRATISTA de su responsabilidad frente a terceros o frente a ELECTRO ORIENTE S.A. por las consecuencias de un eventual incumplimiento de sus obligaciones y por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a terceros y/o a ELECTRO ORIENTE S.A.

De acuerdo al artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la calidad del trabajo, tanto en su efectividad como en lo que se refiere al fiel cumplimiento, será una exigencia



 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019		APROBADO POR:
			GERENTE GENERAL

fundamental, por dicha razón se ha establecido un sistema de penalidades, para mantener y/o mejorar los índices de rendimiento que permitan alcanzar los objetivos trazados por LA ENTIDAD.

Por cada día de retraso injustificado en la entrega de los bienes o culminación del servicio, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato.

En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente formula.

$$\text{Penalidad Diaria} = 0.10 \times \text{Monto}$$

F x Plazo en días

Donde:

F= 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días
0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Otras Penalidades Aplicables.

ELECTRO ORIENTE aplicará penalidades a LA CONTRATISTA por infracciones cometidas en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

LA CONTRATISTA estará afecto a penalidades sobre el pago del servicio prestado, en los casos que se detallan en el Cuadro de Penalidades ANEXO B-1, ANEXO B-2, ANEXO B-3, ANEXO B-4 y ANEXO B-5.

20. REQUERIMIENTOS MÍNIMO DE LOCAL: OFICINA - ALMACÉN


- Local alquilado bajo responsabilidad y pagado por LA CONTRATISTA, ubicado preferentemente dentro del perímetro de la plaza principal, calle colindante, o vía principal de la localidad.
- El amueblamiento estará a cargo del LA CONTRATISTA, según el Anexo C.
- Contará como mínimo con dos Equipos de Cómputo cada uno con su mueble, una Impresora para papel A4, una impresora Ticketera, conexión a Internet, a fin de agilizar las actividades comerciales. Deberá contar con los servicios básicos, como: agua, desagüe, energía eléctrica, teléfono fijo.
- El local estará pintado con los colores empresariales de Electro Oriente S.A., además, llevará un letrero con la inscripción de "CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIOS - CAS SISA - ELECTRO ORIENTE S.A." el modelo, tamaño, el color y el tipo de letra será proporcionado por ELECTRO ORIENTE S.A.
- El local tendrá un ambiente para almacén de materiales eléctricos.

21. ENTREGA DE MATERIALES.

Electro Oriente S.A. hará entrega al CONTRATISTA los materiales eléctricos en el Almacén de Bellavista.

22. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

22.1. Equipos para la Comunicación de voz:

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	REAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

LA CONTRATISTA proveerá al Supervisores, un equipo celular con sistema de comunicación abierta, igual al que actualmente utiliza ELECTRO ORIENTE S.A.

En caso que cambie de operador ELECTRO ORIENTE S.A., se comunicará AL CONTRATISTA para que haga lo mismo.

LA CONTRATISTA deberá contar con un teléfono celular en oficina.

22.2. Equipamiento del personal

El personal que efectúa trabajos de campo, deberá contar básicamente con:


- ✓ Implementos personales de protección (IPP).
- ✓ Par de guantes dieléctricos para baja y media tensión de acuerdo a la talla del técnico.
- ✓ Guantes de hilo
- ✓ Guantes de badana
- ✓ Careta transparente para trabajos con energía
- ✓ Arnés-cinturón de seguridad completo.
- ✓ Ropa de trabajo para electricista.
- ✓ Bolsa de cuero porta herramientas.
- ✓ Anteojos de Seguridad Cleros
- ✓ Herramientas básicas:
 - alicate universal
 - alicate de corte diagonal
 - alicate pinza
 - destornillador plano
 - destornillador estrella
 - destornillador perillero
 - cuchilla de electricista
 - linterna de mano
 - Wincha de 5 m. con nivel.
 - Tablero con gancho.
 - Lapicero.
 - Guía de calles.

22.3. Equipamiento por Cuadrilla

- Escaleras de fibra de vidrio (Por cuadrilla).
- Pinza Volt-amperimétrica calibrado (por cuadrilla).
- Revelador de Tensión calibrado (por cuadrilla).
- Amoladora.
- Taladro.
- Pértiga de 4 cuerpos.
- Otros necesarios para ejecutar su trabajo con seguridad y de acuerdo a los términos de referencia.

22.4. Equipos de cómputo



 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/02/2019			

- Computadoras Intel Core i3 o superior, 2 GB de Memoria RAM y velocidad de 2 MHz o superior, disco duro de 500 GB o superior, con grabador de CD/DVD.
- Impresoras láser en blanco y negro con velocidad mínima de 50 ppm.
- Impresoras láser Ticketera.
- Antivirus licenciado y actualizado.
- Internet

EPPs Personal de Empresas Contratistas al Servicio de Electro Oriente S.A.


Personal Contratista Administrativo

EPPs	CANTIDAD	COLOR	TIEMPO DE CAMBIO	OBLIGATORIO
CAMISA MANGA LARGA OXFORD	02 UNID.	BEIGE	6 MESES	SI
PANTALÓN DENIM JEAN PROCESADO	02 UNID.	AZUL	1 AÑO	SI
ZAPATO DE SEGURIDAD DIELECTRICO	01 PAR	MARRÓN / NEGRO	1 AÑO	OPCIONAL (solo en caso de hacer ingreso a Planta)

NOTA: Los EPPs deberán ser cambiados por la contratista en caso sufran algún tipo de daño o deberán dotar al trabajador en caso éste no cuente con el EPP mientras realiza sus labores. El tiempo de cambio es sólo una referencia que se aplica cuando el EPP se mantiene en buenas condiciones para su uso.

Personal Contratista Técnico Electricista

EPPs	CANTIDAD	COLOR	TIEMPO DE CAMBIO (*)	OBLIGATORIO
CASCO DE SEGURIDAD DIELECTRICO, TIPO 1, CLASE E CON BARBIQUEJO CON MENTONERA CON 3 PUNTOS DE ACOPL. Normas a cumplir: ANSI Z89.1- 2003	01 UNID.	NARANJA	1 AÑO	SI
CAMISA MANGA LARGA DENIM JEAN PROCESADO CON CINTAS REFLECTIVAS CON EL ESLOGAN EN LA PARTE SUPERIOR DE LA ESPALDA: "EMPRESA COLABORADORA DE ELECTRO ORIENTE S.A."	02 UNID.	AZUL	6 MESES	SI
PANTALÓN DENIM JEAN PROCESADO CON CINTAS REFLECTIVAS	1 UNID.	AZUL	6 MESES	SI
POLO MANGA LARGA DE ALGODÓN CON EL ESLOGAN EN LA PARTE SUPERIOR DE LA ESPALDA: "EMPRESA COLABORADORA DE ELECTRO ORIENTE S.A."	02 UNID.	PLOMO	6 MESES	SI (PERSONAL TÉCNICO Y OBRERO)


 Electro Oriente <small>SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

CHALECO CON CINTAS REFLECTIVAS	01 UND.	POR DEFINIR	1 AÑO	TRABAJOS EN VIA PUBLICA
ZAPATO DE SEGURIDAD DIELECTRICO Normas a cumplir: NTP 20345:2008, ANSI Z41- PT91	02 PAR.	MARRÓN/ NEGRO	1 AÑO	SI
LENTES DE SEGURIDAD: Normas a cumplir: ANSI Z87.1 + 2003, ANSI Z87.1- 2010, EN 166:2001.	01 UND.	CLARO Y NEGRO	6 MESES	SI
PROTECTORES AUDITIVOS TIPO OREJERA ADAPTABLE AL CASCO: Normas a cumplir: ANSI S3.19	01 PAR.	VARIADO	1 AÑO	SI
GUANTES DE BADAÑA: Normas a cumplir: UNE-NE 388:2004	01 PAR	VARIADO	CADA 15 DIAS	SI
GUANTES DIELECTRICO CLASE 00 Y CLASE 3: Normas a cumplir: EN 60903, CEI 903	01 PAR	VARIADO	1 AÑO	PARA TRABAJOS CON ELECTRICIDAD
GUANTES DE HILO: Normas a cumplir: UNE-NE 388:2004	0 PAR.	BLANCO	2 POR SEMANA	SI
SDBRE GUANTES: Normas a cumplir: Certificación Internacional	01 PAR	VARIADO	3 MESES	SI
ARNES CON SOPORTE LUMBAR Y SENTADERA: Normas a cumplir: ANSI Z359.13-2009, Z359.1-2012, OSHA 1926.502	01 UND.	VARIADO	1 AÑO	TRABAJOS EN ALTURA
LINEA DE VIDA CON ABSORBEDOR DE IMPACTO: Normas a cumplir: ANSI A10.32-2004, OSHA 1926.502, ANSI Z359.1-2007	01 UND.	VARIADO	1 AÑO	TRABAJOS EN ALTURA
CINTURON PORTA HERRAMIENTAS: Normas a cumplir: CCP 001- NTE DE 2006	01 UND.	VARIADO	1 AÑO	TRABAJOS EN ALTURA

Nota: Los EPPs deberán ser cambiados por la contratista en caso sufran algún tipo de daño o deberán dotar al trabajador en caso éste no cuente con el EPP mientras realiza sus labores. El tiempo de cambio es sólo una referencia que se aplica cuando el EPP se mantiene en buenas condiciones para su uso.

- LA CONTRATISTA deberá cumplir estrictamente con los plazos y procedimientos en los procesos comerciales, de operación y mantenimiento para lo cual ELECTRO ORIENTE S.A. cuando sea necesario para la operación, le suministrará fusibles, lámparas, medidores y farretería, debiendo informar a manera de liquidación los materiales utilizados, indicando el lugar donde fueron instalados; ELECTRO ORIENTE S.A. verificará su destino y consumos.
- Otros insumos menores como: pinturas, materiales de limpieza y otros serán suministrados a su costo por LA CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA debe tener sus propias herramientas y equipos tales como:

- Unidad móvil: un (1) moto furgón, una (1) moto lineal, (incluye combustible)
- 2 radios portátiles o celulares RPM,
- 1 pértiga de tres cuerpos,

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	30/03/2019			

- 1 escalera telescópica de fibra de vidrio de dos cuerpos,
- Megóhmetro (CERTIFICADO),
- Pinza volta perimétrica (CERTIFICADO)

Cuando la actividad lo amerite, ELECTRO ORIENTE S.A. apoyará con equipos especiales, tales como grúa, brazo hidráulico, cámaras termo gráficas, etc.; para el cumplimiento del contrato.


Nota: LA CONTRATISTA podrá contratar personal adicional de acuerdo a sus necesidades, el mismo que será informado de forma obligatoria y oportunamente a Electro Oriente S.A., cumpliendo lo requerido por la normativa en Seguridad.

23. OBLIGACIONES EN SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE

LA CONTRATISTA tiene la obligación de cumplir con las exigencias impartidas por ELECTRO ORIENTE S.A. (y con el procedimiento PGGFS-013-017- Instructivo OBLIGACIONES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE PARA CONTRATISTAS - donde se Establece las Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente) con el objetivo de establecer, implementar y mantener requisitos para identificar, controlar y prevenir los riesgos de seguridad, salud en el trabajo y los impactos ambientales negativos que puedan ocasionar la contratación de servicios a fin de velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable. Adjunto al presente TDR.

24. OBLIGACIONES DE ELECTRO ORIENTE S.A.

- ELECTRO ORIENTE S.A. entregará, para el desarrollo de las actividades, a LA CONTRATISTA la siguiente documentación:
 1. Ordenes de Trabajo
 2. Datos de ubicación de los clientes
 3. Relación de clientes con datos de direcciones.
 4. Padrón en formato magnético.
- Es obligación de ELECTRO ORIENTE S.A., supervisar los trabajos de LA CONTRATISTA, a través del administrador de contrato y/o la Unidad de Seguridad y Medio Ambiente.
- Retribuir el servicio prestado según las condiciones establecidas en la cláusula quinta del presente contrato, previa presentación de la factura por parte de LA CONTRATISTA, con las formalidades de Ley, conformidad del servicio.
- Mantener vigente la Póliza Multirriesgo y Responsabilidad Civil por ocurrencias imprevistas en el Sistema Eléctrico.
- Admitir, evaluar y atender los informes de ocurrencias y las sugerencias planteadas por LA CONTRATISTA orientadas a mejorar la calidad del Servicio.
- ELECTRO ORIENTE S.A. podrá variar las condiciones de prestación de servicios previo aviso de 48 horas de anticipación.
- Participar en coordinación con LA CONTRATISTA en la capacitación y/o actualización del personal de LA CONTRATISTA. Constituirse en un Asesor permanente en esta etapa de implementación.
- ELECTRO ORIENTE S.A. se reserva el derecho de interponer las acciones administrativas, judiciales y penales a que hubiera lugar por los eventuales daños y perjuicios que se genere.

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ELECTRO ORIENTE S.A. y sus clientes, por el uso indebido del sello de cancelación, deshonestidad o retención indebida de los fondos recaudados. Tramitar y efectuar el pago del servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en las Bases, los presentes Términos de Referencia y el Contrato.


- Supervisar y verificar, el estricto cumplimiento de las actividades comprendidas en el servicio contratado; así como, evaluar su desarrollo aplicando penalidades y sanciones establecidas en los Términos de Referencia; y planteando la resolución del contrato cuando corresponda.

25. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA

25.1. Obligaciones Laborales:

LA CONTRATISTA está en la obligación de pagar a sus trabajadores sus remuneraciones completas. Cabe resaltar que ELECTRO ORIENTE S.A. será responsable solidario del cumplimiento de lo antes descrito, de incumplir con sus obligaciones ELECTRO ORIENTE S.A.

- Asumir frente a ELECTRO ORIENTE S.A. y terceros, los daños y perjuicios originados por negligencia comprobada del LA CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA se responsabiliza de la custodia y el buen uso del material, equipos de oficina y demás recursos que se le haga entrega para efectos de la gestión de cobranza comprometiéndose en mantenerla en buen estado.
- Sujetarse a las normas de seguridad que dicta ELECTRO ORIENTE S.A., Las mismas que el supervisor de seguridad de ELECTRO ORIENTE S.A. entregará a la firma del presente.
- Asumir frente a terceros los daños y perjuicios causados por el personal a su cargo, con ocasión de la prestación del servicio contratado.
- Mantener libre de responsabilidad indemnizatoria a ELECTRO ORIENTE S.A. por pérdidas de vidas, accidentes individuales o colectivos de trabajo, enfermedades profesionales, accidentes comunes y enfermedades comunes del personal de LA CONTRATISTA, así como reclamos judiciales o extrajudiciales que se hubiere originado en acciones de su personal, de sus agentes contratados o de sus invitados fuera o dentro del ámbito de trabajo de ELECTRO ORIENTE S.A., ya sean en cumplimiento o no de funciones laborales o contractuales.
- Guardar la más absoluta confidencialidad de las actividades que realice por encargo de ELECTRO ORIENTE S.A., así como las técnicas de redes, métodos de trabajo, procedimientos, diseños, estudios, planes, programas, costos, proveedores, clientes, infraestructura, y todo elemento constituido o relativo a la propiedad de ELECTRO ORIENTE S.A. Así como también a la información referida a los negocios de ELECTRO ORIENTE S.A. que de cualquier manera directa o indirectamente tome conocimiento en el cumplimiento de los servicios contratados. Esta obligación se extiende, además a los trabajadores y personas contratadas por LA CONTRATISTA que ejecuten servicios por cuenta de éste y a quienes deberá instruir al respecto.
- No transferir total ni parcialmente a terceros el servicio que se contrata; ni los derechos u obligaciones que asume contractualmente.
- Cumplir con el pago de remuneración a su personal de acuerdo a su estructura de costos que forma parte del contrato; en la última semana de cada mes. Siendo causal de penalidad si el personal no cobra dentro del mes laborado.
- Queda claramente establecido que el presente contrato no tiene ninguna relación laboral y es de responsabilidad total y exclusiva de LA CONTRATISTA todo gasto que demande llevar a efecto la actividad de Cobranza de los servicios comerciales y servicio público de electricidad que se le encarga, materia del presente contrato.

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Instalación de Nuevos Suministros:

- Horario de recojo de órdenes de instalación:
- Entrega de información de instalaciones ejecutadas, que consistirá en la devolución de las órdenes entregadas debidamente llenadas y con la conformidad del cliente.

Reconexiones (Informes a través de correo electrónico):

- 08 horas de entrega de las órdenes de reconexión.
- Horario de recojo durante los 03 días punta (día corte y siguientes 3 días)
- Horario de recojo días normales
- La entrega de información de reconexiones efectuadas se efectuará al término de las 4 horas establecidas como plazo.

- Se aplicará penalidad por incumplimiento de lo establecido líneas arriba.
- LA CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido en el procedimiento Electro Oriente S.A. - PGGFS-013-1016 - Instructivo UNIFORME DE TRABAJO Y EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL PARA CONTRATISTAS - donde se Establece los estándares a aplicar para el adecuado uso del uniforme de trabajo y equipos de protección personal para el personal contratista para su utilización en las diferentes actividades laborales que son brindados a Electro Oriente S.A.


LA CONTRATISTA tiene la obligación de cumplir con las exigencias impartidas por ELECTRO ORIENTE S.A. (y con el procedimiento PGGFS-013-1017- instructivo OBLIGACIONES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE PARA CONTRATISTAS - donde se Establece las Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente) con el objetivo de establecer, implementar y mantener requisitos para identificar, controlar y prevenir los riesgos de seguridad, salud en el trabajo y los impactos ambientales negativos que puedan ocasionar la contratación de servicios a fin de velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable

25.2. Otras Obligaciones y Responsabilidades.

La prestación del servicio se gestionará con total independencia administrativa y funcional con recursos propios de LA CONTRATISTA, quien desplazará su personal a las instalaciones/centro de trabajo de ELECTRO ORIENTE S.A., siendo responsable por los resultados, de acuerdo con la data entregada, debiendo procesarla y registrarla en los aplicativos en los módulos correspondientes, elaborando reportes diarios o cuando sea requerido por ELECTRO ORIENTE S.A. y los de carácter periódico mensual para entrega al Administrador de Contrato designado por ELECTRO ORIENTE S.A., para la conformidad del servicio; la prestación del servicio se sujeta a supervisión permanente de ELECTRO ORIENTE S.A., con las siguientes condiciones generales a cumplir:

ELECTRO ORIENTE S.A., no será, en consecuencia, responsable de los accidentes que puedan sufrir LA CONTRATISTA y/o su personal, en el curso de los trabajos o con ocasión de ellos.

- LA CONTRATISTA identificará a su personal con un fotocheck la misma que será autorizado por ELECTRO ORIENTE S.A.
- ELECTRO ORIENTE S.A., se reserva el derecho de controlar y constatar en cualquier momento la capacidad técnica del personal de LA CONTRATISTA, respecto a los conocimientos teóricos y/o prácticos inherentes a la ejecución del servicio contratado.

 Electro Oriente <small>S.A. - SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- LA CONTRATISTA no tendrá derecho a indemnización de parte de ELECTRO ORIENTE S.A. por pérdidas o daños que ocurran en sus bienes como materiales, equipos, instalaciones y otros, sea que aquellos provengan de fuerza mayor, hechos de terceros o del propio CONTRATISTA. En el caso de producirse daños en bienes de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o de terceros por actos u omisiones de LA CONTRATISTA o de su personal, aquella podrá hacer efectiva la responsabilidad de éste, descontando de cualquiera de los pagos que le adeude, el valor de los daños debidamente justificados.
- LA CONTRATISTA se obliga a exhibir en el momento en que ELECTRO ORIENTE S.A. crea conveniente toda documentación que respalde la asignación de los trabajadores a la prestación del servicio en ELECTRO ORIENTE S.A.
- Mantener estricta confidencialidad de información, que por razones de trabajo llegue a conocimiento de su personal. El incumplimiento de esta obligación que a criterio de ELECTRO ORIENTE S.A. pueda afectarla será considerado como falta grave siendo causal suficiente para la resolución del contrato por parte de ELECTRO ORIENTE S.A.
- En caso de que ELECTRO ORIENTE S.A. comprobare que un trabajo no ha sido realizado a entera cabalidad por el personal de LA CONTRATISTA o que haya incurrido en acto ilícito aprovechando el desarrollo de trabajo materia del servicio, ELECTRO ORIENTE S.A. solicitará al Supervisor de LA CONTRATISTA el cambio inmediato del trabajador responsable lo cual implica aplicar la penalidad establecida, en caso omiso se considerará como falta grave causal suficiente para la resolución del contrato por parte de ELECTRO ORIENTE S.A.
- En caso de surgir conflictos laborales (huelgas, paros, etc.) derivados de las relaciones entre ELECTRO ORIENTE S.A. y sus trabajadores, LA CONTRATISTA deberá desarrollar sus actividades para la cual fue contratada en forma normal y regular.
- LA CONTRATISTA colocará en lugar visible de la oficina de atención al cliente una vitrina en la cual debe publicar todos los documentos de exigencia normativa (folletos, trípticos, panfletos, etc.), de esta forma evitar cualquier observación pasible a sanción que sería íntegra responsabilidad de LA CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA asumirá en forma responsable de cualquier observación que devenga en sanción impuesta por OSINERGMIN, por no cumplir con los plazos establecidos por norma del sector electricidad, de todas las actividades que desarrolla


26. CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO:

Serán causales de resolución automática del presente contrato las siguientes:

26.1. Causas imputables a LA CONTRATISTA:

El incumplimiento de la entrega de la recaudación de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.

- Irregularidad en la entrega de las sumas recaudadas. Retención indebida de las cobranzas.
- Cambio del local sin previo aviso a ELECTRO ORIENTE S.A., conforme está señalado en el contrato.
- Negligencia o dolo en la cancelación de los recibos después de la fecha de vencimiento, de tal manera, que al usuario que se procediera al corte del suministro por falta de pago de dos meses se suspendiera por presentar el recibo cancelado, luego de haber dado cuenta de lo cobrado a ELECTRO ORIENTE S.A.

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-FEB1	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- d. Reiterada demostración de inadecuada atención a los usuarios de ELECTRO ORIENTE S.A.
- e. Por reclamo del usuario que hayan pagado su recibo y que no figuren como cancelado.
- f. Por incumplimiento y/o errores consecutivos de cualquiera de las cláusulas contenidas en el contrato, y que a criterio de ELECTRO ORIENTE S.A. así lo emerja.

26.2. Causas Imputables a ELECTRO ORIENTE S.A.

El incumplimiento de las obligaciones y condiciones que se hayan fijado en el contrato.

- a. Por decisión de ELECTRO ORIENTE S.A. cuando las necesidades del servicio así lo requieran, sin necesidad de expresión de causa, previa comunicación al LA CONTRATISTA con 10 días de anticipación.
- b. ELECTRO ORIENTE S.A. se reserva el derecho de interponer las acciones a que hubiera lugar por los eventuales daños y perjuicios que ocasionara el uso indebido del sello de cancelación o retención indebida de fondos recaudados.

27. SUBCONTRATACION

LA CONTRATISTA no puede subcontratar el servicio.

28. BIENES A SUMINISTRAR POR LA CONTRATISTA

Todos los bienes que proporcionará LA CONTRATISTA serán los necesarios para el cumplimiento de la prestación del servicio, los cuales deberán cumplir con las características requeridas por ELECTRO ORIENTE S.A., deberán ser de óptima calidad.

29. RELACIÓN DE DEPENDENCIA


El Personal de LA CONTRATISTA no mantendrá ninguna relación de dependencia con ELECTRO ORIENTE S.A. para el cumplimiento de sus obligaciones.

Las labores de coordinación y toma de decisiones sobre las actividades contratadas, serán ejecutadas a través de los Profesionales Propuestos por LA CONTRATISTA como Supervisores Responsables, asumiendo responsabilidad total de los resultados del servicio para el efecto.

30. BIENES A SUMINISTRAR POR ELECTRO ORIENTE S.A.

- Por razones de desarrollo y uso de tecnologías de información, ELECTRO ORIENTE S.A., proporcionará e instalará en los equipos de cómputo de LA CONTRATISTA, el software de su propiedad con los accesos y autorización de uso de los módulos y aplicativos requeridos para la ejecución de la gestión de contrataciones de bienes y servicios para las Unidades de Negocio.
- Estarán a cargo de LA CONTRATISTA el manejo y custodia de todos los bienes e insumos propios, y los entregados por ELECTRO ORIENTE S.A., para la ejecución de los trabajos, siendo responsables por todos los riesgos y pérdidas que pudieren presentar los mismos, por cualquier motivo.

31. CONFIDENCIALIDAD.

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- LA CONTRATISTA y su personal guardarán la más absoluta confidencialidad de la información que de manera directa o indirecta y que por razones de trabajo lleguen a su conocimiento, así como de las técnicas, métodos de trabajo, procedimientos, estudios, planes, programas, costos, proveedores, clientes, infraestructura, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos y todo elemento constitutivo o relativo a la propiedad de ELECTRO ORIENTE S.A. El incumplimiento de esta obligación que a criterio de ELECTRO ORIENTE S.A. pueda afectarla será considerada como falta grave siendo causal suficiente para la resolución del contrato por parte de ELECTRO ORIENTE S.A.
- Los datos de carácter documental entregados por ELECTRO ORIENTE S.A. a LA CONTRATISTA y obtenidos por éste durante la ejecución del servicio y la información producida una vez que se haya concluido el mismo, única y exclusivamente podrán ser utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del mismo, no pudiendo ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno ni siquiera a los meros efectos de conservación.
- LA CONTRATISTA deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para que el contenido de dicha información no se divulgue a terceros sin autorización expresa de ELECTRO ORIENTE S.A., debiendo garantizar la seguridad de los datos magnéticos y/o documentales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado adoptando las medidas necesarias. LA CONTRATISTA, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por ELECTRO ORIENTE S.A., en materia de seguridad de la información.

32. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad de LA CONTRATISTA es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

33. PROPIEDAD INTELECTUAL


De corresponder, se deberá precisar que la Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieran creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio. De ser el caso, a solicitud de la Entidad, LA CONTRATISTA tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

34. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio otorgará el Jefe de la Unidad de Negocios Bellavista previo Informe técnico del Supervisor Comercial.

35. ANEXOS

- ANEXO A Estructura de Costos,
- ANEXO B-1 Cuadro de Penalidades para la Contratista
- ANEXO B-2 Penalidades por Aspectos Técnicos
- ANEXO B-3 Penalidades por Otros Incumplimientos Técnicos.
- ANEXO B-4 Cuadro de Aplicación de Penalidades

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
		CODIGO PGAL-004-F001	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
VERSION 02	FECHA 20/03/2019			

- ANEXO B-5 Otras Penalidades de Seguridad
- ANEXO C Para el Servicio a Suma Alzada
- ANEXO D Equipo de Bioseguridad y Materiales de Limpieza Obligatorios para Combatir el Contagio por Covid-19 y Prueba de Descarte Covid-19 Tipo Antígeno Detección
- ANEXO E Materiales de Limpieza y Desinfección para el Personal




7



20/03/2019

9




 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-084-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			


ANEXO A

Item	Descripción	Und	CANTIDAD MES (30 DIAS) SER	CANTIDAD 12 MESES (365 DIAS) SER	COSTO UNITARIO \$/ SER	SUB TOTAL 365 DIAS SER
1	ACTIVIDADES A COSTO UNITARIO					
1	CONEXIONES NUEVAS EN BT AEREA					
1.01	Inspección para Nuevo Suministro	Und	70	840	17.04	14.315.60
1.02	Instalación de nuevo suministro de energía eléctrica monofásico (incluye: picado de nicho, instalación de caja portamedidor, tubo de FG, acometida, medidor y codificación).	Und	55	660	100.08	66.052.80
1.03	Instalación de nuevo suministro de energía eléctrica trifásico (incluye picado de nicho, instalación de caja portamedidor, tubo de FG, acometida, medidor y codificación).	Und	5	60	134	8.040.00
1.04	Instalación Murete (1 Ø o 3 Ø)	Und	28	336	34	11.424.00
2	CORTE DEL SERVICIO CLIENTES					
2.01	Corte del servicio Tipo I (apertura de fusible o interruptor)	Und	150	1800	5	9.000.00
2.02	Corte del servicio Tipo II (desconexión del en fusible o interruptor)	Und	10	120	5	600.00
2.03	Corte del servicio Tipo III (desconexión del empalme aéreo)	Und	5	60	10	600.00
2.04	Corte en MT PMI	Und	3	36	32	1.152.00
3	RECONEXIÓN DEL SERVICIO					
3.01	Reconexión del servicio Tipo I (cierre de fusible o interruptor)	Und	140	1680	3.96	6.686.40
3.02	Reconexión del servicio Tipo II (conexión del en fusible o interruptor)	Und	8	96	5.36	514.56
3.03	Reconexión del servicio Tipo III (conexión del empalme aéreo)	Und	2	24	18.56	445.44
3.04	Reconexión en MT PMI	Und	3	36	38.43	1.384.26
4	TOMA DE LECTURA, REPARTO DE RECIBOS Y NOTIFICACIONES					
4.01	Lecturas de medidores monofásicos, incluye consistencia.	Und	5000	60000	0.4	24.000.00
4.02	Lecturas medidores monofásicos ubicados en poste, incluye consistencia.	Und	20	240	0.94	226.80
4.03	Lectura de Medidores Electrónicos Multifunción clientes mayores (Incluye Consistencias)	Und	18	216	1.5	324.00
4.04	Lectura de Medidores Totalizadores de la SED, incluye consistencia.	Und	78	936	8	7.488.00
4.05	Lectura de Medidores A.P. de SED, incluye consistencia.	Und	78	936	8	7.488.00
4.06	Reparto de recibos clientes comunes	Und	5000	60000	0.3	18.000.00
4.07	Entrega de Recibos de Clientes Mayores (copia de cargo)	Und	18	216	1.5	324.00
4.08	Entrega de Notificación	Und	70	840	1.5	1.260.00
5	COBRANZA					
5.01	Cobranza por talón de recibos	Und	1900	22800	0.67	15.276.00
5.02	Persuasión de cobranza clientes con deuda incluye corte del servicio del ser el caso.		130	1560	6.75	10.530.00




 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
		CODIGO: PGAL-004-F001 VERSION: 02 FECHA: 20/03/2019	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

5	ATENCION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS					
6.01	Cambio de medidor monofásico 10	Und	30	360	10	3.600,00
6.02	Cambio de medidor trifásico 30	Und	5	60	15	900,00
6.03	Cambio de interruptor Termomagnético trifásico/monofásico	Und	30	360	7	2.520,00
6.04	Cambio de Caja portamedidor monofásico/trifásico	Und	10	120	13,44	1.612,80
6.05	Soldado o Remache de Tapa Portamedidor	Und	80	960	5,8	5.376,00
6.06	Reubicación de conexión monofásica	Und	5	60	100	6.000,00
6.07	Reubicación de conexión trifásica	Und	2	24	100	2.400,00
6.08	Inspección en campo por reclamos o solicitudes (exceso de consumo, Cambio de datos y otros), consumo elevado y consumo cero	Und	30	360	5	1.800,00
6.09	Medición del nivel de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas.		60	720	9,75	7.020,00
6.1	Conexión de servicio temporal	Und	20	240	18	4.320,00
6.11	Desconexión de Suministro Temporal	Und	15	180	15	2.700,00
6.12	Toma de lectura de servicio extraordinario (temporal)	Und	10	120	8,42	1.010,40
6.13	Retiro de materiales eléctricos (cable, medidor, caja, tubo, etc.) de suministro 10 y/o 30 (ex cliente o a solicitud de usuario)	Und	10	120	42,31	5.077,20
6.14	Reinstalación del servicio monofásico	Und	5	60	67	4.020,00
6.15	Reinstalación del servicio trifásico	Und	2	24	87	2.088,00
6.16	Lijado pintado / codificación de caja	Und	100	1200	4	4.800,00
7	ATENCIÓN DE AVERÍAS Y EMERGENCIAS					
7.01	Cambio de Acometida Aérea monofásica	Und	10	120	38,83	4.659,60
7.02	Cambio de Acometida Aérea trifásica	Und	2	24	58	1.392,00
7.03	Activación de interruptor termomagnético	Und	52	624	7,5	4.680,00
7.04	Cambio de interruptor termomagnético	Und	45	540	8,71	5.243,40
7.05	Empalme de Acometida e instalación de morsete a la Red Aérea	Und	16	216	8,18	1.766,88
7.06	Cambio de fusible en BT en Lencheros y Morsete	Und	20	240	8,59	2.051,40
7.07	Cambio de conector		30	360	15,05	5.418,00
7.08	Reparación de acometida averiada	Und	15	180	16	2.880,00
8	ATENCIÓN DE ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN (con cargo a la partida de distribución)					
8.01	Mantenimiento Incluye cambio de lámpara de A.P.	Und	15	180	21,25	3.825,00
8.02	Cambio de equipo alumbrado público	Und	10	120	48,54	5.824,80
8.03	Orientación de pastoral	Und	5	60	21,25	1.275,00
8.04	Cambio de pastoral	Und	5	60	48,54	2.912,40
8.05	Cambio de conector de A.P en Tablero de Distribución de SED	Und	4	48	32,85	1.567,20
8.06	Cambio de Interruptor herane A.P en Tablero de Distribución de SED	Und	4	48	31,3	1.502,40
8.07	Poda de rama de árbol	Und	10	120	10,3	1.236,00
8.08	Atención a clientes sin servicio en sector (activación de I7M circuito de la SED)	Und	5	60	21,25	1.275,00
8.09	Reparación de red en B.T.	Und	3	36	85	3.060,00
8.1	Activación de Recloser	und	5	60	23	1.380,00

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
		CODIGO: PGAL-004-F001 VERSION: 02 FECHA: 20/03/2019	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

8.11	Cambio de fusible en MT (derivaciones o SED)	Und	15	180	22	3,360.00
SUB TOTAL I						316,292.28
ITEM	DESCRIPCIÓN	UND	CANTIDAD	MESES	COSTO (MENSUAL)	MONTO ANUAL
II	REMUNERACIÓN Y ASIGNACIÓN FAMILIAR					
1.01	Remuneración Básica	UND	1	12	1,200.00	14,400.00
1.02	Asignación Familiar	UND	1	12	102.50	1,230.00
	BENEFICIOS SOCIALES					
1.03	CTS (9.72%)	UND	1	12	126.80	1,519.20
1.04	Vacaciones (8.33%)	UND	1	12	108.50	1,302.00
1.05	Gratificaciones (16.67%)	UND	1	12	217.13	2,605.56
	APORTACIONES					
1.06	ESSALUD (9%)	UND	1	12	138.38	1,660.56
1.07	Gratificación ESSALUD (9%)	UND	1	12	138.38	1,660.56
1.08	SCTR Salud (1.18%)	UND	1	12	18.14	217.68
1.09	SCTR Pensión (1.18%)	UND	1	12	18.14	217.68
	PÓLIZAS, SEGUROS Y EXAMEN MEDICO					
1.10	Examen Medico	UND	1	1	250.00	250.00
1.11	Póliza de Accidentes Personales	UND	1	12	56.43	677.16
1.12	Seguro Vida Ley (0.39%)	UND	1	12	6.00	72.00
	COSTOS DIRECTOS					
1.13	Ropa de Trabajo	UND	1	2	250.00	500.00
1.14	Equipos de cómputo	UND	1	12	150.00	1,800.00
1.15	Alquiler de Impresora	UND	1	12	100.00	1,200.00
1.16	Alquiler de Impresora Tiketera	UND	1	12	100.00	1,200.00
1.17	Muebles y Enseres	UND	1	12	50.00	600.00
1.18	Alquiler de Ambientes	UND	1	12	500.00	6,000.00
1.19	KIT de bioseguridad, limpieza y Pruebas Antígeno Covid 19 - Anexo C y D.	UND	1	12	40.00	480.00
SUB TOTAL II						37,592.40
GASTOS ADMINISTRATIVOS (5%)						1,879.62
UTILIDADES (5%)						1,879.62
TOTAL II						41,351.64
TOTAL GENERAL (TOTAL I + TOTAL II)						357,643.92




 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ANEXO B-1

CUADRO DE PENALIDADES PARA LA CONTRATISTA

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PENALIDAD
a.-	ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL		
	a.1.- No acreditación de pago de obligaciones laborales, tributarías, previsionales, etc.	por cada caso o trabajador	15% UIT
	a.2.- Incumplimiento de presentación de pólizas de seguros, dentro de los plazos señalados.	por cada caso o trabajador o trabajador	15% UIT
	a.3.- No presentación de contratos de trabajo de su personal dentro de los plazos señalados.	por cada caso o trabajador	15% UIT
	a.4.- Ocultar vínculo laboral con el trabajador, no colocándolo en planilla.	por trabajador	15% UIT
	a.5.- Pago de remuneraciones no acorde con el libro de planillas.	por cada caso o trabajador	15% UIT
	a.6.- No cumplimiento de obligaciones que estén destinadas a cubrir accidentes de trabajo y/o enfermedad del personal.	por cada caso o trabajador	15% UIT
	a.7.- Falta de pago puntual de remuneraciones a sus trabajadoras.	por cada caso o trabajador	15% UIT
b.-	PUNTUALIDAD		
	b.1.- No presentación oportuna de la información solicitada por ELECTRO ORIENTE y establecido en los términos de referencia.	por cada caso	5% UIT
	b.2.- Incumplimiento de los plazos establecidos en la Orden de Trabajo fijado por ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada caso	5% UIT
	b.3.- No reemplazo inmediato del personal observado por ELECTRO ORIENTE S.A.	por persona	5% UIT
	b.4.- No comunicación oportuna de retiros y reemplazos del personal.	por persona	5% UIT
c.-	EFFECTIVIDAD		
	c.1.- Inejecución de actividades programadas por ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada actividad	5% UIT
	c.2.- Ejecución de Actividades sin aprobación previa de ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada caso	15% UIT
	c.3.- Ejecutar trabajos defectuosos incumpliendo lo estipulado en el contrato.	por cada caso	15% UIT
	c.4.- Exceder los plazos establecidos por ELECTRO ORIENTE S.A. para la ejecución del servicio.	por cada caso	15% UIT
d.-	SERIEDAD Y PRESENTACION		
	d.1.- No uso y exhibición del fotocheck por parte del personal.	por persona	5% UIT
	d.2.- Personal Técnico sin uniforme.	por persona	5% UIT
	d.3.- Uso de uniformes por parte del personal técnico sin el nombre y logo de la empresa contratista.	por persona	5% UIT
	d.4.- No cumplimiento del equipamiento ofertado en su propuesta técnica.	por cada caso	15% UIT

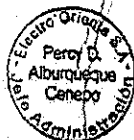
 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-064-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

	d.5.- Falta de impresión del nombre de la empresa en las puertas delanteras de los vehículos.	por cada caso	5% UIT
	d.6.- Contratación del personal que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por ELECTRO ORIENTE S.A.	por persona	5% UIT
	d.7.- Uso indebido de la credencial por parte del personal de la Contratista.	por persona	15% UIT
e.-	ASPECTOS TÉCNICOS		
	e.1.- No dotación de equipos e implementos de trabajo al personal técnico acorde con las actividades a cumplir.	por cada trabajador	15% UIT
	e.2.- No uso de materiales entregados por ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada caso	15% UIT
	e.3.- Dotación de equipos y herramientas de trabajo al personal técnico en mal estado y/o inservibles.	por cada	15% UIT
f.-	INFORMACION		
	f.1.- Entrega de información errónea o distorsionada de las actividades desarrolladas.	por cada caso	20% UIT
	f.2.- Uso indebido de la información antes, durante y/o después de la ejecución de las actividades.	por cada caso	20% UIT
	f.3.- Impuntualidad en entregar información de los trabajos efectuados y los no efectuados.	por cada caso	20% UIT
	f.4.- No recabar la información de ELECTRO ORIENTE S.A. para el inicio de los trabajos	por cada caso	20% UIT
g.-	OTROS		
	g.1.- Faltar el respeto de palabra o acción al personal de ELECTRO ORIENTE S.A. durante la supervisión de los trabajos, por parte de personal de la contratista.	por cada caso	20% UIT

ANEXO B-2


PENALIDADES POR ASPECTOS TÉCNICOS				
ITE	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PENALIDAD.	
M				
1	Corte por error	Por cada caso	8	%UIT
2	No realizar cortes de servicio (siendo estos factibles de cortar)	Por cada caso	5	%UIT
3	No realizar los cortes según la secuencia de cortes (cuando las instalaciones lo permitan)	Por cada caso	5	%UIT
4	Por reconexiones no efectuadas dentro de las 8 horas (en zona urbana) y 12 horas en zona rural) de haber cancelado el cliente	Por cada caso	8	%UIT
5	Por efectuar daños a la propiedad del cliente de Electro Oriente S.A	Por cada caso	5	%UIT
6	Por no descargar las ordenes de trabajo en los plazos estipulados	Por cada caso	5	%UIT
7	No realizar el 100% de reconexiones de la orden de trabajo	Por cada caso	5	%UIT
8	70% como mínimo de las consistencias de reconexión no están firmadas por el cliente	Por cada caso	5	%UIT

55



Electro Oriente		FORMATO		
DETERMINACIÓN DE LDS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL				
CÓDIGO	PGAL-004-FR01	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	30/03/2019			

9	Las reconexiones fuera del plazo según lo estipulado en los términos de referencia	Por cada caso	8	%UIT
10	Ejecución defectuosa de reconexión que origine la falla del servicio	Por cada caso	5	%UIT
11	Por efectuar daños a la propiedad del cliente o de Electro Oriente S.A.C	Por cada caso	5	%UIT
12	Reconexiones Erradas	Por cada caso	5	%UIT
13	Por no ingreso de las fechas y horas de los cortes en el Sistema Comercial dentro del plazo de los términos de referencia	Por cada caso	1	%UIT
14	Por no ingreso de las fechas y horas de las reconexiones en el Sistema Comercial dentro del plazo de los términos de referencia	Por cada caso	1	%UIT
15	Por efectuar daños a la propiedad de cliente de Electro Oriente Oriente S.A	Por cada caso	5	%UIT
16	Por no instalar el 100% de materiales indicados en el presupuesto	Por cada caso	5	%UIT
17	Efectuar instalaciones defectuosas de los componentes de los armados	Por cada caso	5	%UIT
18	Realizar instalaciones fuera del plazo indicado en el TDR	Por cada caso	5	%UIT
19	No devolver las ordenes de trabajo en el periodo indicado en las TDR	Por cada caso	5	%UIT
20	Dar mal trato al cliente al momento de la intervención	Por cada caso	5	%UIT
21	No entregar los materiales retirados al cliente a Electro Oriente S.A	Por cada caso	5	%UIT
22	Efectuar trabajos defectuosos	Por cada caso	5	%UIT
23	Realizar instalaciones fuera del plazo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
24	No devolver las ordenes de trabajo en el periodo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
25	Der mal trato al cliente al momento de la instalación	Por cada caso	5	%UIT
26	Mal trato al cliente	Por cada caso	5	%UIT
27	No instalar el 100% de materiales indicados en el acta de atención	Por cada caso	5	%UIT
28	Realizar atención fuera de plazo indicado en los términos de referencia	Por cada caso	5	%UIT
29	No devolver las actas de atención en el periodo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
30	Realizar los descargos fuera de plazo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
31	No archivar las evidencias	Por cada caso	5	%UIT
32	No recepcionar la orden de trabajo	Por cada caso	5	%UIT
33	Recibir dinero del cliente	Por cada caso	5	%UIT
34	No efectuar los trabajos en el día indicado	Por cada caso	5	%UIT
35	No efectuar daños a la propiedad del cliente o de Electro Oriente	Por cada caso	5	%UIT
36	Por descargar los C/T EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS	Por cada caso	5	%UIT

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL			
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL	
FECHA	20/03/2018				


37	Mala instalación del equipo	Por cada caso	5	%UIT
38	Realizar instalaciones fuera de plazo indicada en TR	Por cada caso	5	%UIT
39	No devolver las ordenes de trabajo en el periodo indicado en los TR	Por cada caso	5	%UIT
40	Por no cumplir el personal con el horario establecido del trabajo	Por cada caso	5	%UIT
41	Por entrega de recibo en forma errada	Por cada caso	1	%UIT
42	Por no entregar de las observaciones encontradas en las tomas de lectura	Por cada caso	1	%UIT
43	Por lectura errada	Por cada caso	1	%UIT
44	Por no tomar lectura al medidor cuando sea factible	Por cada caso	1	%UIT
45	Por no entrega de recibo cuando sea factible	Por cada caso	1	%UIT
46	Por no cumplir con los plazos en la toma de lectura	Por cada caso	2	%UIT
47	Por no cumplir con los plazos en la entrega de recibos	Por cada caso	2	%UIT
48	Por no tener el equipamiento requiriendo para realizar la toma de lectura	Por cada caso	1	%UIT
49	Por no tener el Software requiriendo para realizar la toma de lectura	Por cada caso	300	%UIT
50	Por negativa o demora a recibir la orden de trabajo para realizar la toma de lectura	Por cada caso	500	%UIT
51	Por no obtener registros con los equipos de calidad	Por cada caso	5	%UIT
52	subcontratar el servicio ya sea parcial o total	Por cada caso	20	%UIT

ANEXO B-3

PENALIDADES POR OTROS INCUMPLIMIENTOS TÉCNICOS

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PENALIDAD
1	Por efectuar daños a la propiedad del cliente o de ELECTRO ORIENTE S.A.	Por cada caso	5 %UIT
2	No instalar el 100 % de materiales indicados en el presupuesto.	Por cada caso	5 %UIT
3	Efectuar instalaciones defectuosas de los componentes de los armados.	Por cada caso	5 %UIT
4	Realizar instalaciones fuera del plazo indicado en los TDR.	Por cada caso	5 %UIT
5	No devolver las ordenes de Trabajo en el periodo indicado en los TDR.	Por cada caso	5 %UIT
6	Dar mal trato al cliente al momento de la intervención.	Por cada caso	5 %UIT
7	No entregar los materiales retirados al Cliente o a Electro Oriente S.A.	Por cada caso	10 %UIT




FORMATO		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
		ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
CODIGO	PGAL-004-F001			
VERSION	02			
FECHA	29/01/2019			

8	Efectuar trabajos defectuosos.	Por cada caso	10	%UIT
9	Dar mal trato al momento de la instalación.	Por cada caso	5	%UIT
10	No instalar el 100% de materiales indicados en el acta de atención.	Por cada caso	5	%UIT
11	Realizar atenciones fuera del plazo indicado en los TDR.	Por cada caso	5	%UIT
12	No devolver las actas de atención en el periodo indicado en los TDR.	Por cada caso	5	%UIT
13	No rellenar correctamente las actas de atención.	Por cada caso	5	%UIT
14	No efectuar registros de los usuarios.	Por cada caso	10	%UIT
15	Darivar a destiempo los registros.	Por cada caso	10	%UIT
16	Realizar los descargos fuera del plazo indicado en los TDR.	Por cada caso	10	%UIT
17	No archivar las evidencias.	Por cada caso	10	%UIT
18	Por no atender un suministro de acuerdo a la norma DGE011.	Por cada caso	5	%UIT
19	No recepcionar la orden de trabajo.	Por cada caso	5	%UIT
20	Recibir dinero del cliente.	Por cada caso	10	%UIT
21	No ejecutar los trabajos indicados en el día indicado.	Por cada caso	5	%UIT
22	Por no cumplir con las visitas por encargo.	Por cada caso	5	%UIT
23	No informar del resultado de las visitas por encargo.	Por cada caso	5	%UIT
24	Por no descargar las ordenes de trabajo en los plazos establecidos.	Por cada caso	5	%UIT
25	Mala instalación del equipo.	Por cada caso	5	%UIT
26	Por no cumplir al personal con el horario establecido del trabajo.	Por cada caso	5	%UIT
27	Por no obtener registros con los equipos de calidad.	Por cada caso	5	%UIT
28	Obtener mala calificación del cliente en encuesta realizada.	Por cada caso	2	%UIT
29	Subcontratar el servicio, ya sea parcial o total.	Por Cada caso parcial	10	%UIT
30	Subcontratar al servicio, ya sea parcial o total.	En forma total	30	%UIT

Así mismo se aplicarán otras penalidades de acuerdo a los instructivos y procedimientos:

- ✓ Instructivo PGGFS-013-1016 - Uniformes de Trabajo y Equipos de Trabajo al personal.
- ✓ Instructivo PGGFS-013-1017- Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y medio ambiente para Contratistas.

 Electro Oriente EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ANEXO C - PARA EL SERVICIO A SUMA ALZADA:

N	CONTRATO	SERVICIO	CANTIDAD	SUB-ÍTEM BÁSICO MENSUAL	E.O. COMPUTO LAF 1012	TIPO
1	Planilla	Atención Al Cliente En CAS	1	S/. 1,200.00	1	1 SEMESTRAL
TOTAL			1	S/. 1,200.00	1	1 SEMESTRAL

ANEXO D


EQUIPO DE BIOSEGURIDAD Y MATERIALES DE LIMPIEZA OBLIGATORIOS PARA COMBATIR EL CONTAGIO POR COVID-19 Y PRUEBA DE DESCARTE COVID-19 TIPO ANTÍGENO DETECCIÓN

En el siguiente cuadro, se detallan los Equipos de Bioseguridad y materiales de limpieza y desinfección que deberá implementar y asumir el costo la contratista, considerando el nivel de riesgo del personal, así mismo se hace énfasis en los procedimientos de higiene para todas las interacciones. También, la contratista deberá realizar Prueba de Descarte COVID-19 tipo Antígeno al personal previo al inicio del servicio y remitir los resultados a Electro Oriente S.A.

EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL PERSONAL

NIVEL RIESGO	CRITERIO	EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD	DOTACIÓN	OBSERVACIÓN
BAJO	Los trabajos con un riesgo de exposición bajo (de precaución), son aquellos que no requieren contacto con personas que se conoce o se sospecha que están infectados con COVID-19 ni tienen contacto cercano y frecuente a menos de 2 metros de distancia con el público en general.	Mascarilla quirúrgica	26 unidades x 1 mes	Administrativos
MEDIO	Los trabajos con un riesgo de exposición medio, incluyen aquellos que requieren un contacto frecuente y/o cercano a menos de 2 metros de distancia con persona que podrían estar infectadas con COVID-19.	Mascarilla quirúrgica	26 unidades x 1 mes	Supervisores y técnicos


ANEXO E

		FORMATO		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	POAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	28/03/2018			

MATERIALES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA EL PERSONAL

NIVEL DE RIESGO	MATERIALES DE DESINFECCIÓN	DOTACIÓN	OBSERVACIÓN
BAJO / MEDIO	Gel desinfectante con mínimo de 70° de alcohol de 500 ml	1 unidades x 1 mes	Todo el personal del servicio.
	Jabón Líquido de 500 ml	1 unidades x 1 mes	Todo el personal del servicio.



		FORMATO:	
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CODIGO	PSAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	28/03/2019		APROBADO POR:
			GERENTE GENERAL

ÍTEM 02

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN.

Contratación de Servicio de Centro Autorizado de Servicios (CAS) en el Sistema Eléctrico PICOTA, Unidad de Negocios Bellavista, Electro Oriente S. A. Gerencia Regional San Martín.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO

Objetivo General: Seleccionar AL CONTRATISTA que proponga la oferta Técnica y Económica más conveniente para la ejecución del requerimiento formulado en el presente expediente, lo cual permitirá mejorar nuestros indicadores de gestión comercial en la Sede San Martín.

Objetivo Específico: Contar con un servicio especializado de CAS, para desarrollar las Actividades de: Conexiones Nuevas, Cortes y Reconexiones, Toma de Lectura Reparto de Recibos y Notificaciones, Cobranza, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias, Actividades de Distribución.

LA CONTRATISTA tendrá bajo su cargo y responsabilidad técnica, económica y administrativa las actividades materia del Contrato, según lo señalado en el presente Término de Referencia.

3. FINALIDAD PÚBLICA.

Electro Oriente S.A., Gerencia Regional San Martín, requiere tomar los servicios de un CAS para optimizar el servicio público de electricidad en la Provincia de Picota, en la Unidad de Negocios Bellavista, focalizando su acción en: Conexiones Nuevas, Cortes y Reconexiones, Toma de Lectura Reparto de Recibos y Notificaciones, Cobranza, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias, Actividades de Distribución.


4. ANTECEDENTES

Electro Oriente S.A. Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A., es responsable de la Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica en su zona de concesión, estando la región de San Martín ubicada dentro de la zona de concesión.

La Gerencia Regional San Martín, Departamento Comercial, requiere contratar servicios especializado de un CAS, para desarrollar las siguientes Actividades:

10. Conexiones Nuevas.
11. Cortes y Reconexiones.
12. Toma de Lectura.
13. Reparto de Recibos.
14. Reparto de Notificaciones.
15. Cobranza.
16. Atención de Servicios Complementarios.
17. Atención de Averías y Emergencias.
18. Actividades de Distribución.



		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	07	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/02/2018			

5. ALCANCES DEL SERVICIO

El servicio comprende la ejecución de las siguientes actividades: Cobranza, Atención de Nuevos Suministros, Atención Clientela, Cortes y Reconexiones, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias, Atención de Deficiencias de Alumbrado Público, Toma de Lectura, Reparto de Recibos, Actividades de Distribución.

El servicio a contratar es a costo unitario casi en su totalidad y una pequeña parte a suma alzada según se indica en el numeral 7, donde LA CONTRATISTA debe cumplir con lo requerido del servicio asumiendo la responsabilidad económica, tributaria, administrativa, laboral, seguros, mano de obra, equipos, maquinarias, implementos de seguridad y herramientas que se requiera para el cumplimiento contractual.

El servicio se desarrollará en las localidades asignadas al CAS PICOTA, perteneciente a la Provincia de Picota y su zona de influencia. Según se indica en el siguiente cuadro:

CUADRO DE ZONA DE INFLUENCIA CAS PICOTA

ITEM	LOCALIDAD	N° DE CLIENTES	ITEM	LOCALIDAD	N° DE CLIENTES
1	Capizapa	455	37	Pucushcayacu	27
2	Nueva Unión	70	38	Nva. Esperanza	66
3	San Antonio	47	39	Nueva América	20
4	Santa Rosillo	92	40	Leoncio Prado	231
5	Picota	2125	41	San Antonio	62
6	Villanueva del Rio	70	42	Huanipico	194
7	Villanueva Reubicada	58	43	Paucar	25
8	San Juan la Boca	11	44	Nuevo Piura	30
9	Sedasisa	39	45	Nueva Alianza	36
10	Pucacaca	350	46	Santa Rosa	59
11	Chincha Alta	112	47	Nuevo Contamana	36
12	Nuevo Codo	80	48	Los Angeles	16
13	Shimbillo	152	49	Progreso	37
14	Buenos Aires	284	50	Cordillera Azul	50
15	Buena Fs	1	51	Alfonso Ugarte	208
16	Santo Tomas de Paulizapa	66	52	Leija	51
17	San Antonio de Paulizapa	124	53	Chobaco	14
18	Nuevo Trujillo I	30	54	Nuevo Amazonas	74
19	Nuevo Trujillo II	13	55	Shambovacu	253
20	Firmeza	24	56	Playa Hermosa	37
21	Nuevo México	23	57	Valle Unión	64
22	Santa Rosillo	71	58	El Porvenir	74
23	Fortaleza	33	59	Capiróna	25
24	Progreso	37	60	Libano	81

Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
VERSIÓN	02			
FECHA	20/03/2019			


25	Nuevo Bagua	27	61	Nuevo Lambayeque	30
26	El Mirador	128	62	Simón Bolívar	98
27	23 de mayo	18	63	Chambira	28
28	Nuevo Chachapoyas	24	64	Vista Alegre	86
29	San Cristóbal	68	65	Jorge Chávez	45
30	Winge	139	66	Nuevo Jaén	18
31	Barranquilla	108	67	Olecllo	53
32	Santo Tomas	66	68	El Dorado	34
33	Cedro Pampa	107	69	Fior de Café	95
34	Mariscal Castilla	175	70	Paraiso	23
35	Ayapata	63	71	Alto Ponzana	78
36	Tingo de Ponzana	192	72	Miraflores	37

Cuando corresponda se adicionarán las nuevas localidades que van ingresando al Sistema Eléctrico.

En los sectores que Electro Oriente S.A. tiene contratado los servicios de CAP están excluidos las siguientes actividades: Toma de Lectura, Reparto de Recibos, Reparto de Notificaciones y Cobranza de Recibos, estos sectores son:

CENTROS AUTORIZADOS DE PAGO

ITEM	CAP	ITEM	CAP
1	CAP Capizapa	8	CAP Leoncio Prado
	Nueva Unión		Nueva América
2	CAP Pucacaca	9	CAP Huancayo
	San Juan la Boca		San Antonio
	Sedasisa	10	CAP Alfonso Ugarte
	Nuevo Codo		Paucar
	Shimbillo		Nuevo Piura
	Chincha Alta		Nuevo Alianza
3	CAP Buenos aires		Nuevo Contamana
	Firmeza	11	CAP Santa Rosa
	Nuevo Trujillo I		Los Angeles
	Nuevo Trujillo II		Progreso
	Nuevo Méjico		Cordillera Azul
	Santa Rosillo	12	CAP Shamboyacu
			Barrio los Pinos
4	CAP San Antonio de Paujilzapa		Barrio la Unión
	El Mirador		Barrio El Mirador
	Progreso		Simón Bolívar
	Fortaleza		Chambira
	Nuevo Bagua		Vista Alegre
	23 de mayo	13	CAP Nuevo Amazonas
	San Cristóbal		Leija
	Nuevo Chachapoyas		Chobaco
	Santo Tomas de Paujilzapa	14	CAP Alto Ponzana
5	CAP Cedro Pampa		El Dorado

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

	Santo Tomas		Flor de Café
	Barranquitas		Paraiso
6	CAP Mariscal Castilla		Miraflores
7	CAP Tingo de Ponaza	15	CAP Ojocillo
	Pucushcayacu		Jorge Chavez
	Nva. Esperanza		Nuevo Jaen
	Ayapata		

6. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

El resumen de actividades se encuentra en el ANEXO N° A


6.1. Conexiones Nuevas en BT Aérea.

c) Inspección Técnica Para Nuevos Suministros.

Se refiere a la evaluación técnica que debe ser ejecutado por LA CONTRATISTA, el cual debe ser emitido en la constancia de Inspección de clientes, indicando el metrado de materiales requeridos para atender una solicitud de nuevo suministro (también puede ser por incremento de carga, cambio de tarifa, reubicación y otros).

Procedimiento

- ELECTRO ORIENTE S.A. entregará la orden de trabajo AL CONTRATISTA (físico, archivo magnético, correo, WhatsApp, u otro medio), el cual se tomará como válido como recepción de orden de trabajo para su asignación y ejecución en campo.
- LA CONTRATISTA verificará en campo los datos de las atenciones que le son asignados en su trabajo, si los datos coinciden con los de la orden de trabajo, se ejecutará la actividad, caso contrario comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. el levantamiento de la observación.
- LA CONTRATISTA verificará la existencia de redes de distribución secundaria para las solicitudes de energía eléctrica en BT, relleno del Acta de Inspección de Suministro, debiendo anotar correctamente los datos técnicos de las redes, subestación, del predio, carga solicitada, uso, etc. Esta información debe ser fidedigna.
- LA CONTRATISTA definirá el lugar donde irá la caja porta medidor en coordinación con el cliente, dejando señalado con pintura u otro material, asimismo, indicará al cliente que debe ejecutar sus instalaciones internas hasta el tablero general de distribución interno, el cual deberá estar compuesto por lo menos por una llave o interruptor termo magnético. Teniendo en cuenta el código Nacional de Electricidad.
- LA CONTRATISTA Procederá a realizar el metrado de materiales requeridos para la atención de la solicitud, dimensionando correctamente los materiales en función a la potencia requerida por el cliente, el metrado del cable concéntrico se hará con wincha, en caso no exista redes de distribución en baja tensión, LA CONTRATISTA de todas maneras ejecutará el metrado de materiales requeridos, indicando que no existe redes secundarias.
- LA CONTRATISTA, una vez concluida la inspección, procederá a suscribir el acta, así como solicitar la firma del cliente, indicándole al cliente que se le notificará el presupuesto de conexión dentro del plazo establecido por la normativa vigente.
- LA CONTRATISTA, deberá entregar la información de la inspección en físico a ELECTRO ORIENTE S.A. dentro del plazo establecido.

 Electro Oriente <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Frecuencia

A requerimiento de la empresa.

Plazos

El plazo establecido es de 48 horas después de entregada la orden de trabajo.

Penalizaciones

- Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de clientes afectados comprobados y verificados en campo y se procederá a aplicar las penalidades descritas en el ANEXO N° 02.
- Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Código Nacional de Electricidad y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada AL CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

Requerimientos para el servicio.

- Personal calificado e idóneo para la ejecución de los trabajos de la conexión domiciliaria.
- LA CONTRATISTA debe cumplir con las exigencias establecidas contando con sus propias herramientas y equipos como: movilidad que permita transportar escalera de fibra de vidrio y entre otros que se necesiten para ejecutar el servicio.
- LA CONTRATISTA deberá de dotar todos los implementos de seguridad a su personal - en caso de no contar - se paralizará los trabajos hasta el levantamiento de la observación.
- LA CONTRATISTA deberá contar con personal con mayoría de edad y estudios técnicos superiores, actitud de servicio y vestirá ropa de trabajo e implementos de seguridad asignada por LA CONTRATISTA, con su respectivo fotocheck.

Del trámite administrativo

- ELECTRO ORIENTE S.A., a través del área comercial, proporcionará AL CONTRATISTA, por escrito, la programación de trabajos a realizar (Orden de trabajo), en cuyo formato constará, número de solicitud, código de suministro, nombre, dirección del cliente y se adjuntará un croquis de ubicación.
- LA CONTRATISTA deberá emitir un informe al finalizar el trabajo, acompañado de los partes correspondientes debidamente llenados sin borrón, de las anomalías e irregularidades encontradas durante el desarrollo de las actividades, así como el sustento de los trabajos no ejecutados.


Instalación de Nuevo Suministro Monofásico y Trifásico en Mureta o en Pared

Descripción y Enfoque del Servicio

El Servicio consiste en la inspección e instalación de la conexión eléctrica, previa factibilidad y pago del servicio cuando corresponda.

Las actividades de instalación de conexiones domiciliarias deberán contener las siguientes exigencias:




		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- LA CONTRATISTA garantizará la integridad de acometida, no debiendo existir derivación en el armado de una conexión.
- LA CONTRATISTA ejecutará las actividades de la conexión domiciliar cumpliendo la normatividad vigente a la fecha de ejecución y sin dañar las fachadas del predio; además deberá de subsanar las deficiencias realizadas en el predio por el trabajo realizado.

Procedimiento


- LA CONTRATISTA está obligada a ejecutar el servicio con calidad y eficiencia de acuerdo a lo siguiente:
- La actividad será comunicada AL CONTRATISTA mediante documento u Orden de Trabajo.
- LA CONTRATISTA deberá de presentar una programación diaria de atención de nuevas conexiones, indicando hora de atención y el grupo de trabajo y técnico responsable, esta información será enviada vía correo electrónico al responsable de conexiones nuevas que designe ELECTRO ORIENTE S.A.
- LA CONTRATISTA antes de instalar una conexión deberá verificar que el cliente tenga instalado el alimentador principal de sus instalaciones eléctricas, de utilización al interior del predio, desde el tablero general interno, hasta la ubicación de la caja de medición.
- LA CONTRATISTA antes de instalar una conexión deberá de verificar que el cliente tenga instalada la protección adecuada contra sobrecargas y cortocircuitos en su tablero general interno.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda, instalará la caja porta medidor en la pared de la vivienda la parte inferior a 1.20 m como mínimo y a 1.30m como máximo del nivel del piso terminado manteniendo la verticalidad y la horizontalidad.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda, instalará el Murete de C.A. pre-fabricado a una profundidad de 0.40m, previa construcción de solado y con cimentación de concreto (mezcla de cemento y hormigón), manteniendo la verticalidad y la horizontalidad.
- LA CONTRATISTA efectuará la prueba de aislamiento de líneas internas, antes de la puesta en servicio del suministro eléctrico, con un megohmetro adecuado y certificado, de propiedad de LA CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA entregará a ELECTRO ORIENTE S.A. la información de instalaciones ejecutadas, consistentes en la devolución de las órdenes de trabajo y formatos debidamente rellenos.
- LA CONTRATISTA cada fin de mes deberá de presentar la liquidación detallada de materiales: Ingreso de materiales (almacén), y salida de materiales por cada conexión nueva, y el consolidado mensual.
- LA CONTRATISTA tiene la responsabilidad, en los casos que corresponda de acuerdo a las disposiciones pertinentes, de comunicar y gestionar la obtención de permisos de autoridades locales correspondientes o entidades, para realizar trabajos de conexiones que requieran roturas de vereda, cruces de calzada, u otras intervenciones en la vía pública, siendo responsabilidad de ELECTRO ORIENTE S.A. los pagos de dichos permisos.
- LA CONTRATISTA brindará la facilidad de una movilidad y personal técnico, para realizar la supervisión de las actividades comerciales con el supervisor que designe ELECTRO ORIENTE S.A., para realizar la verificación de los trabajos en campo.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda efectuará las actividades de acuerdo a la siguiente secuencia:
 - ✓ Transportara los equipos de medición en cajas de tecnopor o en cajas especiales hasta el lugar de su instalación.

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- ✓ El picado de ranura en la pared para el empotramiento del tubo de la acometida con amoladora.
- ✓ Instalación de caja porta medidor nueva monofásica o trifásica y/o murete, según sea el caso, incluye el picado de la estructura donde se fijará el medidor (cuando el usuario lo solicite).
- ✓ Empotrado e instalación de Tubo de Fierro Galvanizado (mástil metálico de 3 y 6 m).
- ✓ Instalación de caja porta medidor monofásico o trifásico, tubo de la acometida, resane del nicho, y ranura de la pared.
- ✓ Instalación correcta del murete (cuando corresponda).
- ✓ Apertura y cierre de zanja, rotura y resane de vereda (en caso sea conexión subterránea).
- ✓ Instalación del conductor de acometida, el cual consiste en el empalme desde el punto de entrega hasta la conexión al equipo de medición.
- ✓ Instalación de soportes de acometida, templadores, armellas y tarugo o porta líneas.
- ✓ Realizar la medición de aislamiento de las instalaciones eléctricas interiores.
- ✓ Instalación de medidor y sistema de protección de acuerdo a la norma vigente y prueba del funcionamiento de los mismos, utilizando los equipos adecuados y certificados.
- ✓ Medir el nivel de tensión de entrega al cliente.
- ✓ Instalación del conductor de enlace equipotencial en la bornera de tierra de la caja porta medidor de acuerdo al requerimiento.
- ✓ Al concluir con la instalación de la conexión eléctrica, verificar que el cliente cuente con servicio eléctrico.
- ✓ El medidor instalado, deberá quedar con la tapa bornera correctamente precintada.
- ✓ La caja portamedidor deberá quedar precintada (precintos tipo FORZA) y/o remachado de tapa (cuando corresponda, previa autorización de ELECTRO ORIENTE S.A.)
- ✓ Codificación de la tapa de caja portamedidor, con el número de suministro y código de ruta, con pintura esmalte amarillo Caterpillar.
- ✓ LA CONTRATISTA llenará un acta de instalación del servicio donde plasmará los datos del suministro instalado, el trabajo realizado, el material instalado, datos del medidor, precintos, etc. dicho documento será firmado por el cliente (firma, nombre completo, DNI, u otro documento de identificación y vínculo con el titular del suministro), firma y nombre completo del técnico.
- ✓ En caso de no instalarse el servicio, el personal LA CONTRATISTA emitirá la constancia de visita, dejando una copia al cliente, y comunicará inmediatamente a ELECTRO ORIENTE S.A., antes del vencimiento del plazo establecido.
- ✓ ELECTRO ORIENTE S.A. proporcionará AL CONTRATISTA los materiales necesarios para la ejecución del servicio, de acuerdo al presupuesto cancelado por el cliente. En cuanto a los materiales menudos tales como cemento, arena, agua, cinta aislante de buena calidad, autorroscantes, remaches, deberán ser proporcionados por LA CONTRATISTA.
- ✓ ELECTRO ORIENTE S.A. en cualquier momento realizará la verificación en almacén de LA CONTRATISTA, el abastecimiento y existencia de los materiales para la ejecución de las conexiones nuevas.

Plazos de Atención



		FORMATO:		
DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL				
CODIGO	PGAL-2004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2010			

El tiempo de atención máximo de las conexiones nuevas, es 2 días calendario para los sectores típicos 2 y 3, y de 3 días calendario para el sector típico SER una vez recibida la Orden de Trabajo de parte de ELECTRO ORIENTE S.A.

Penalizaciones del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, se contemplarán los siguientes puntos (considerados en un acta de supervisión):

- h) Instalación de acometida en murete o en pared.
- i) Instalación de medidor.
- j) Instalación de Caja portamedidor y precintado (asegurar caja) según requerimiento se colocará remaches.
- k) Instalación de Sistema de Protección en caja (Interruptor termomagnético con la capacidad necesaria).
- l) Acabado y codificado de suministro.
- m) Pruebas y verificaciones antes de puesta en servicio.
- n) Trato al usuario.

Los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

Una ACOMETIDA NO CONFORME se considerará como Trabajo Defectuoso, si no cumple con todos los puntos descritos líneas arriba.


Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada AL CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al periodo de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

6.2. Corte y Reconexión del Servicio

- e) La actividad de "CORTE Y RECONEXION" de suministros deudores de dos a más meses, se hará de acuerdo al procedimiento según la resolución de OSINERGMIN N° 153-2014-OS/CD.
- f) La actividad de retiro de conexiones domiciliarias por aplicación del artículo 178° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- g) La actividad de verificación de los contratos con consumo cero (0), de acuerdo al listado emitido por el Departamento Comercial.
- h) Actividad de reubicación de medidores interiores a exteriores.

Los importes máximos para la actividad del inciso a) y b) mencionados anteriormente se establecen en la resolución de OSINERGMIN N° 159-2011-OS/CD.

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	2003/2019			

Los importes por las actividades de los incisos c) y d) mencionados anteriormente están acordes con cálculos unitarios realizados por la empresa.

La forma de valorización de la labor realizada se efectuará de acuerdo al trabajo ejecutado y previamente cancelado por parte del usuario los derechos de corte y reconexión (según el tipo de corte-reconexión efectuado en concordancia con la norma) o haber reconocido vía compromiso escrito para que se programe en el siguiente mes de su facturación, claramente identificado. El costo que corresponde pagar al usuario deudor cortado será consistentemente registrado en el sistema comercial de acuerdo a la exigencia normativa, lo cual respaldará a la empresa LA CONTRATISTA para cuantificar los tipos de corte-reconexión efectuados para su posterior valorización.

La modalidad de cortes y reconexiones según la cual LA CONTRATISTA cuantificará y valorizará sus trabajos ejecutados de acuerdo a la tabla de requerimiento es la siguiente:

6.2.1. Corte y Reconexión Tipo I:

Corte y Reconexión en interruptor (desactivar y activar interruptor) sin abrir la caja desde la ranura, en los casos que la tapa de la caja no tenga ranura se abrirá para ejecutar la desactivación del interruptor, luego dejará cerrada y remachada la tapa portamedidor.

Colocar Sticker de corte y reconexión.

6.2.2. Corte y Reconexión Tipo II:

Corte y Reconexión en interruptor (desconexión de cable alimentador en el interruptor termomagnético), corte en interruptor o aislamiento de acometida en caja de medición. Se aplica en aquellos suministros encontrándose en situación de corte se conectará si autorización de la concesionaria.

Colocar Sticker de corte y reconexión.

6.2.3. Corte y Reconexión Tipo III:

Retiro de la acometida (conductor concéntrico) y Reconexión en línea aérea (empalme) para una conexión aérea. Se aplica en aquellos suministros que, encontrándose con situación de corte en línea, se produce la reconexión por segunda vez sin autorización de la concesionaria.

Colocar Sticker de corte y reconexión.


6.3. Toma de Lectura, Reparto de Recibos y Entrega de Notificaciones.

6.3.1. Toma de Lectura de Medidores

Descripción y Enfoque del Servicio

El objetivo del Servicio, es realizar la Gestión Comercial, Toma de Lectura de Medidores de clientes comunes en BT, dentro del ámbito de ELECTRO ORIENTE S.A.

Lectura de medidores de energía eléctrica.

 Electro Oriente		FORMATO DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Tomar lectura de usuarios menores en baja tensión y su registro en equipos de captación de datos (Celulares Smartphone). Los equipos de captación de datos serán proporcionados por LA CONTRATISTA.

La toma de lectura deberá realizarse en las fechas y plazos indicados por ELECTRO ORIENTE S.A.

El envío de la información contenida en los equipos de captación de datos es en línea a través de internet, las digitaciones de las lecturas registradas en los padrones se realizarán al término de la toma de lecturas, y la emisión del listado con lecturas inconsistentes se realizará al término de la digitación de las lecturas.

La Consistencia de lecturas en campo se realizará en un plazo no mayor de un (01) día calendario a la recepción de la orden de trabajo de la consistencia.

La digitación y procesamiento de las lecturas consistentes se efectuará igualmente en un (01) día calendario.

LA CONTRATISTA deberá contar con el personal necesario para el cumplimiento de los plazos establecidos los cuales deben cumplirse estrictamente, siendo penalizado su incumplimiento o excesos, de acuerdo al cuadro de penalidades contenido en el Contrato.

LA CONTRATISTA deberá presentar un plan de trabajo una semana antes del inicio de la actividad donde indique nombre y número de celular, del personal y supervisor de toma de lectura, equipamiento con el que desarrollará la actividad, fecha y hora de inicio y fin de la toma de lectura y consistencia, fecha de recepción de los registros para la toma de lectura.

Actividades

Lectura de medidores de energía eléctrica.


La actividad consiste en el registro de la lectura en el equipo de captación de datos, registro de una o más fotos, registro del código de observación si la hubiera y transmisión de la lectura, códigos de observación y fotos, al Sistema Comercial de ELOR a través de internet.

La actividad de Lectura de Medidores comprenderá, asimismo, el ingreso y digitación de las lecturas registradas en los padrones que por motivos de fuerza mayor no fueran registradas en los equipos de captación de datos.

La actividad de lecturas comprende también la emisión del reporte de consistencia, verificación y registro del dato de lectura de consistencia, fotos de sustento, que serán transmitidos al sistema comercial a través de la internet, y/o digitación de la corrección de ser el caso, hasta tener el registro de lecturas sin errores.

LA CONTRATISTA debe garantizar que la actividad de Lectura de Medidores de energía eléctrica, sea exclusiva para Electro Oriente S.A.

6.3.2. Reparto de Recibos y Entrega de Notificaciones.

 Electro Oriente <small>Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Descripción y Enfoque del Servicio.

El objetivo del Servicio, es realizar la Gestión Comercial, Distribución de Recibos y Notificaciones, dentro del ámbito de ELECTRO ORIENTE S.A.

El Servicio comprende:

Entrega de recibos por consumo de energía eléctrica AL CONTRATISTA.

ELECTRO ORIENTE S.A. hará entrega a LA CONTRATISTA el total de recibos por consumo de energía eléctrica de clientes comunes y notificaciones emitidas, siendo este servicio de exclusividad de ELECTRO ORIENTE, debiendo figurar en un Acta de Entrega la cantidad entregada en forma detallada, para que estos sean distribuidos en forma oportuna a todos los usuarios de ELECTRO ORIENTE. El plazo máximo para la distribución de los recibos a todos los usuarios de ELECTRO ORIENTE es de dos (02) días calendario iniciando el día siguiente de la entrega. La supervisión y control de LA CONTRATISTA deben ser efectivos de tal manera que garantice que los recibos de electricidad sean distribuidos a los usuarios de ELECTRO ORIENTE en forma oportuna y dentro del plazo establecido.

El reparto de recibos con entrega en dirección fiscal y recibos de clientes mayores se efectuará con cargo de recepción, consignando en el mismo el nombre y/o cargo de la persona a quien se hizo entrega del recibo; el mencionado cargo será entregado a ELECTRO ORIENTE S.A. dentro las 48 horas contadas a partir de la recepción para su entrega.

Reparto de recibos por consumo de energía eléctrica al USUARIO.

La actividad consiste en la Distribución de los Recibos de electricidad facturados por el consumo de energía eléctrica, notificaciones y otros documentos a cada usuario en su respectivo domicilio, de ser necesario el usuario firmará un cargo de recepción del recibo o notificación. De existir otro folleto o volante informativo que tenga que ir anexado al recibo será con autorización de Electro Oriente y deberá estar preferentemente engrapado a cada recibo (no se considera pago adicional por este motivo). LA CONTRATISTA debe garantizar que la actividad de Distribución de recibos, sea exclusiva para Electro Oriente S.A.


Electro Oriente podrá adjuntar un máximo de 4 papeles A5 adjuntos al recibo, los mismos que tienen por finalidad cumplir con disposiciones de OSINERGMIN.

Plan de trabajo

Entrega de recibos con documento y Notificaciones

LA CONTRATISTA distribuirá los recibos de electricidad en su totalidad en un plazo máximo de dos (02) días calendario contado este a partir del día siguiente de recibidos los respectivos recibos. En el caso de notificaciones y demás documentos, el plazo máximo de entrega será de doce (12) horas contadas a partir de la entrega por parte de ELECTRO ORIENTE AL CONTRATISTA.



		FORMATO	
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019		APROBADO POR:
			GERENTE GENERAL

ELECTRO ORIENTE entregará a LA CONTRATISTA la totalidad de los recibos a distribuir, agrupados por sectores, debiendo ambas partes asegurarse de entregar y recibir la totalidad de la emisión mediante el conteo de los mismos antes de suscribir el Acta de Entrega correspondiente.

ELECTRO ORIENTE facilitará a LA CONTRATISTA la relación de los suministros cuyos recibos se entregan en direcciones distintas a las indicadas en los mismos (dirección postal) así como de aquellos que se entregan agrupados en direcciones específicas, como por ejemplo Bancos, Dirección Regional de Educación, Asociaciones, Particulares, etc. El reconocimiento de pago de estas entregas se hará previa presentación de las actas de entrega debidamente suscritas por la Recepción de ELECTRO ORIENTE SA.

Toda información y/o notificación adicional que Electro Oriente envíe a sus clientes deberá ser engrampada a los recibos por LA CONTRATISTA

El supervisor de LA CONTRATISTA está obligado a efectuar la supervisión de campo de la distribución de recibos, seleccionando muestras en forma aleatoria para constatar de versiones provenientes de los propios usuarios que efectivamente se han entregado los recibos dentro del plazo establecido. LA CONTRATISTA deberá disponer de una movilidad adecuada para dicha labor. La constancia de supervisión será oportunamente entregada (dos días después de concluido el servicio).

En fecha posterior al reparto de recibos y coordinado con LA CONTRATISTA, ELOR realizará una supervisión de la actividad, equivalente al 0.25% del total de recibos emitidos, para ello, LA CONTRATISTA dispondrá de los recursos necesarios (vehículos, personal, etc.)

Los procedimientos de las actividades serán coordinados directamente con el Supervisor de Electro Oriente o con el personal delegado para este fin, las mismas que deben enmarcarse en el fiel cumplimiento de las normas, reglamentos, directivas vigentes y otras que se aplicaran en el desarrollo de esta actividad con el objeto de optimizar el trabajo y servicio al cliente.

6.4. Cobranza de Recibos


Para la cobranza de recibos se requiere que la contratista disponga de las siguientes características en su(s) oficina(s) ya que se realizará cobranza en línea a través del sistema ISCOM Web:

- e. Conexión a Internet
- f. Equipo de cómputo
- g. Impresora térmica
- h. Lectora de barras

Descripción de la actividad:

6.4.1. Cobranza en Ventanillas

LA CONTRATISTA recibirá el recibo y verificará la fecha de vencimiento y deberá ser del mes vigente, luego recibe el dinero en efectivo y/o tarjeta de crédito/débito (de estar implementado), procediendo a ingresar el número de suministro en el Sistema ISCOM Web donde verificará el

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

importe facturado de ser conforme, cobrará el importe, culminando el proceso con la entrega del recibo con el voucher engrapado. No se empleará sello de cancelación de Jefe. De ocurrir alguna falla en el sistema comercial y no se pueda realizar la cobranza en línea LA CONTRATISTA comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. y solicitará autorización para el cobro con sello de Jefe. Superado el problema, LA CONTRATISTA realizará el ingreso al sistema comercial los suministros cobrados con sello de jefe de forma inmediata para evitar extravíos de colillas y posterior problema con el usuario.

En caso, que el cliente no tenga el respectivo comprobante de recibo, LA CONTRATISTA realizará la cobranza solo si dispone activo el sistema comercial.

Liquidación Diaria de Caja: LA CONTRATISTA, remitirá la liquidación de cobranza al siguiente día hábil mediante correo electrónico o envío en físico de ser el caso. El incumplimiento de esta obligación será causal de aplicación de penalidad y de ser el caso la resolución de contredo, sin perjuicio de hacer efectivo las garantías previstas y las gestiones legales que amerita.

En caso de detectarse irregularidades en las liquidaciones de las cobranzas, versus el depósito producto de dicha recaudación, LA CONTRATISTA deberá entregar el dinero faltante dentro del plazo máximo de 06 horas de requerido, debiendo remitir el boucher a ELECTRO ORIENTE S.A. por la diferencia.

6.4.2. Persuasión de Cobranza de clientes con deuda.

Descripción y Enfoque del Servicio:

- La persuasión de cobranza consiste en efectuar visitas personalizadas al domicilio de cada cliente deudor con la finalidad de lograr la cancelación de la deuda.
- ELECTRO ORIENTE S.A. seleccionará mediante un listado los suministros a ser visitados (intervenidos).
- La actividad de persuasión, tiene la finalidad de inducir al cliente al pago de la deuda morosa, para tal fin se emplean diversos mecanismos.
- En la actividad de persuasión, LA CONTRATISTA identifica las posibles extensiones a los suministros deudores, para su posterior intervención planeada.
- La actividad a desarrollar cumplirá la siguiente exigencia:


Mantener completa confidencialidad de la información que ELECTRO ORIENTE S.A. le entregue.

No recibir dadas del usuario

No efectuar cobros por la deuda morosa (el cliente debe concurrir al local de ELECTRO ORIENTE S.A. a fin de efectuar sus pagos).

Procedimiento:

- ELECTRO ORIENTE S.A. Genera la orden de trabajo y la lista de clientes a intervenir, a fin de ser entregado al supervisor de LA CONTRATISTA, quien deberá recabar los documentos cuando la concesionaria lo solicite.
- LA CONTRATISTA visitará a los clientes casa por casa, indicando las contingencias que podría generar el incumplimiento de sus obligaciones de pago; de requerirlo se le informará al cliente las facilidades de pago que ofrece ELECTRO ORIENTE
- En la actividad de persuasión LA CONTRATISTA ira recabando información de la situación socioeconómica del cliente deudor; al concluir con la persuasión se entregará la constancia de visita de acuerdo a los formatos de Electro Oriente, de no encontrarse

 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

el usuario se fijará la constancia describiendo las características del inmueble y observaciones a que hubiere lugar.

- La constancia de visita debe ser correctamente rellenado y entregado el original al cliente deudor; y al término de la ejecución de la lista deberá entregarse a ELECTRO ORIENTE copia de las constancias de visita.
- LA CONTRATISTA deberá digitar diariamente las observaciones relevantes encontradas y escritas en la constancia de visita en el Sistema Comercial de ELECTRO ORIENTE, así como el descargo de corte y/o reconexión.
- En el desarrollo de las actividades de persuasión, si LA CONTRATISTA encuentra causas de corte o reconexión del servicio efectuará los mismos, detallando en la columna de observación los siguientes: Tipo de Corte o Reconexión, Lectura, Hora, Tipo de Caja de Medidor. El corte o reconexión se ejecutarán de acuerdo a lo descrito en el presente Término de Referencia.
- LA CONTRATISTA ejecutará al 100% todas las órdenes de trabajo y listas que emita ELECTRO ORIENTE S.A., según los plazos establecidos.
- Las actividades de persuasión, serán ejecutadas en las localidades descritas en el ANEXO N° A.
- ELECTRO ORIENTE S.A. realizará Supervisiones inopinadas y programadas, para tal fin LA CONTRATISTA prestara los facilidades y recursos logísticos.

Frecuencia de Ejecución


El trabajo se efectuará en los días programados por ELECTRO ORIENTE S.A.

Plazos de Atención

LA CONTRATISTA ejecutará la orden de trabajo en el plazo de dos (02) días para la zona urbana y tres (03) días calendario para la zona rural, teniendo cuidado de no pasar de la fecha de vencimiento indicado en el recibo

Otras Obligaciones:

- LA CONTRATISTA entregará en la Oficina de ELECTRO ORIENTE S.A. los talones de recibos debidamente cancelados, junto con la planilla de liquidación de cobranza.
- LA CONTRATISTA está obligado a custodiar el material entregado para la gestión de la cobranza y del aviso publicitario, manteniéndolo en buen estado.
- LA CONTRATISTA asumirá directamente cualquier diferencia que se presentase entre el monto recaudado y entregado.
- LA CONTRATISTA asumirá cualquier reclamo que se presentase por recibos cobrados que no figuren como entregados o reportados.
- LA CONTRATISTA asumirá la responsabilidad de la cancelación de las cobranzas en casos de asalto, robo, hurto, siniestros y otros similares que ocurran en el Centro Autorizado de Servicio o en el traslado del dinero.
- LA CONTRATISTA atenderá a los Clientes en forma permanente de lunes a sábado conforme al horario de atención de cobranza de ELECTRO ORIENTE S.A.
- LA CONTRATISTA acondicionará adecuadamente un ambiente de cobranza que preste todas las garantías del servicio.
- LA CONTRATISTA proporcionará la información, documentos, monto recaudado y otros, cuando el Supervisor designado por ELECTRO ORIENTE S.A. lo requiera.

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-804-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- ELECTRO ORIENTE S.A. no reconocerá pagos adicionales por supervisión, administración, bonificaciones, leyes y/o beneficios sociales o cualquier otro concepto, al personal propio del LA CONTRATISTA.

6.5. Atención de Servicios Complementarios

Descripción y Enfoque del Servicio

El Servicio consiste en la atención de solicitudes de los clientes, que comprende: Independización de acometidas aéreas, Instalación de medidores trifásicos o monofásicos, Soldado o remache y precintado de tapa portamedidor, Inspección de campo por reclamos o solicitudes, Reubicaciones de conexiones monofásicas y trifásicas, Readecuación de la caja portamedidor, Medición del nivel de aislamiento de instalaciones eléctricas internas, Reparto de documentos con cargo, Instalación de caja de derivación, conexión y desconexión de suministro temporal, Pruebas similares al contraste de medidores en campo monofásicos y trifásicos, Toma de estado de suministro temporal y/o otras actividades.

Procedimiento

Para este servicio se cuenta con las siguientes actividades:

- Cambio de medidor monofásico 1Ø o 3Ø.
- Cambio de interruptor ferromagnético monofásico/trifásico
- Cambio de caja portamedidor monofásico/trifásico
- Soldado o Remache y Precintado de Tapa Portamedidor.
- Reubicación de conexiones monofásica/trifásica.
- Inspección en campo por reclamos o solicitudes (exceso de consumo, cambio de datos entre otros)
- Gestión de documentos (recepción y trámite)
- Medición del nivel de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas.
- Conexión de servicio temporal.
- Desconexión de Suministro Temporal.
- Toma de lectura de servicio extraordinario (temporal).
- Retiro de materiales eléctricos (cable, medidor, caja, tubo, etc) de suministro 1Ø y/o 3Ø (ex. cliente o a solicitud de usuario).
- Lijado pintado / codificación de caja.


6.5.1. Cambio de medidor monofásico/trifásico

ELECTRO ORIENTE S.A. entrega AL CONTRATISTA la Orden de Trabajo y el medidor monofásico/trifásico previamente verificado.

LA CONTRATISTA se constituye al lugar, instala el medidor monofásico/trifásico, realiza las pruebas correspondientes del correcto funcionamiento en campo y asegure la tapa de la caja portamedidor (si corresponde realizará soldado o remache).

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente llenado) a ELECTRO ORIENTE S.A. juntos con el medidor retirado.

6.5.2. Cambio de Interruptor Termo magnético monofásico/trifásico

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-001-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ELECTRO ORIENTE S.A., entregará AL CONTRATISTA la Orden de Trabajo y el interruptor termo magnético monofásico/trifásico previamente verificado.

LA CONTRATISTA se constituye al lugar, instala el interruptor termo magnético monofásico/trifásico, realiza las pruebas correspondientes del correcto funcionamiento en campo y asegura la tapa de la caja porta medidor (si corresponde realizará el soldado o remache).

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente llenado) a ELECTRO ORIENTE S.A. juntos con el interruptor Termo magnético.

6.5.3. Cambio de caja porta medidor monofásico/trifásico

ELECTRO ORIENTE S.A., entregará AL CONTRATISTA la Orden de Trabajo y la caja porta medidor monofásico/trifásico previamente verificado.

LA CONTRATISTA se constituye al lugar, instala la caja porta medidor monofásico/trifásico, tomando en cuenta las consideraciones técnicas de la Norma DGE - 011- CE - 1. (altura des del nivel de piso terminado, verticalidad, etc.) luego asegura la tapa de la caja porta medidor (si corresponde realizará el soldado o remache).

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente llenado) a ELECTRO ORIENTE S.A. junto con la caja retirada.

6.5.4. Soldado o remache y precintado de tapa portamedidor

ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para el soldado o remache y precintado de tapa portamedidor.

LA CONTRATISTA, efectúa los trabajos de soldado o remache y precintado de tapa portamedidor, teniendo en cuenta las consideraciones técnicas descritas en la Norma DGE - 011- CE - 1.

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente rellenada) a ELECTRO ORIENTE S.A.


6.5.5. Reubicación de conexión monofásica/trifásica

ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para la reubicación de la conexión monofásica/trifásica.

LA CONTRATISTA, realizará la inspección en campo, verificará el metro de materiales, la ubicación nueva y dará su opinión técnica de la factibilidad tomando en cuenta las consideraciones técnicas descritas en la Norma DGE - 011- CE - 1.

LA CONTRATISTA devuelve la ficha de inspección con la opinión técnica ELECTRO ORIENTE S.A., de no ser factible ELECTRO ORIENTE S.A. sólo cancelará conforme al ítem 6.08 "Inspección en campo por reclamos o solicitudes (exceso de consumo, Cambio de datos y otros), consumo elevado y consumo caro". De ser factible ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para la reubicación de la conexión monofásica/trifásica.



		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente rellena) a ELECTRO ORIENTE S.A. con la liquidación de materiales utilizados y sobrantes de ser el caso.

6.5.6. Inspección en campo por reclamo o solicitud (exceso de consumo, cambio de datos entre otros)

ELECTRO ORIENTE S.A., generará las órdenes de trabajo y entregará a LA CONTRATISTA los respectivos partes técnicos y/o formatos de forma diaria.

LA CONTRATISTA, para el caso de reclamos de exceso de consumo, realizará la inspección en campo, donde recopilará los datos del suministro, características técnicas del medidor, toma de lectura. Asimismo, de corresponder efectuará las observaciones relevantes sobre el estado de los componentes de la conexión (sistema de medición, acometida, caja portamedidor, Interruptor Termomagnético, entre otros), verificará la existencia de hurto de energía, tomará datos del suministro anterior y posterior, según formato alcanzado por ELECTRO ORIENTE S.A.

LA CONTRATISTA, para el caso de inspecciones por cambio de titularidad del suministro en adición a la información técnica del suministro (medidor, lectura, estado de la conexión), deberá verificar si el solicitante es el actual poseedor y/o propietario del predio, y si tiene la condición de usuario del servicio, debiendo anotar la información relativa a la dirección correcta del domicilio y la existencia o no de terceros que manifiesten oposición al referido cambio.

Para las demás solicitudes, la inspección de campo deberá contener la información y evaluación técnica según lo establecido por ELECTRO ORIENTE S.A., en la correspondiente orden de trabajo.

LA CONTRATISTA en la inspección de campo no procederá a realizar ningún tipo de intervención en el sistema de medición o componentes de la conexión (apertura de la caja portamedidor, manipulación del equipo de medición y similares), salvo por riesgo eléctrico grave, debiendo en ese supuesto dejar constancia en el parte técnico respectivo, del trabajo de subsanación o correctivo realizado.


De estimar necesario por parte de ELECTRO ORIENTE S.A., LA CONTRATISTA deberá alcanzar conjuntamente con el resultado de la inspección un registro fotográfico fechado y a color (impreso o medio digital) de la actividad realizada.

6.5.7. Gestión de documentos (recepción y trámite)

LA CONTRATISTA recepcionará todo tipo de documento presentado por los usuarios, autoridades y público en general previa verificación de los requisitos, y reenviará a la oficina de forma inmediata teniendo especial cuidado con los documentos de índole legal y de reclamos por tener plazos cortos de atención. Si LA CONTRATISTA, demora en la entrega o extravía los documentos se penalizará conforme al cuadro de penalidades así mismo se hará cargo solidario de la multa que podrían imponer a ELECTRO ORIENTE S.A.

6.5.8. Medición de Nivel de Aislamiento de Instalaciones Eléctricas Internas

ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para que efectúe en campo el megado de líneas eléctricas internas del predio del cliente.

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PSAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

LA CONTRATISTA, previa notificación de aviso previo de intervención de suministro, realizará la prueba de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas del predio del cliente, mediante el megómetro respectivo, teniendo en cuenta las consideraciones técnicas descritas en la Norma DGE - 011- CE - 1 y Norma Técnica Peruana NTP 370.304.2012 o la norma que la sustituya. Los resultados de la prueba serán debidamente consignados en el formato que para sus efectos entregará ELECTRO ORIENTE S.A. AL CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA para la realización de la prueba de aislamiento deberá contar con megómetro certificado de calibración vigente.

6.5.9. Conexión y desconexión de Suministro Temporal

ELECTRO ORIENTE S.A. entrega la orden de trabajo al CONTRATISTA para la inspección de la solicitud de Suministro Temporal. En la inspección LA CONTRATISTA verificará la factibilidad del suministro, verificará la potencia instalada, de ser factible LA CONTRATISTA indicará al solicitante que se acerque a la oficina para continuar con el trámite, así mismo indicará al solicitante para que tenga previsto un tablero con los respectivos interruptores y el cable necesario.

Determinada la factibilidad, ELECTRO ORIENTE S.A. dará la orden de trabajo al CONTRATISTA para la instalación suministro temporal en ella detallará si contará con sistema de medición.

LA CONTRATISTA realizará la instalación del suministro temporal con los equipos de seguridad y las herramientas necesarias siguiendo el Procedimiento de Tarea Segura para este trabajo. La caja de medición y protección será instalada a una altura 7 metros de piso y en el poste.

LA CONTRATISTA llenará la ficha técnica detallando los datos del cliente, datos de las partes de la conexión eléctrica, lectura inicial del medidor, materiales utilizados y trabajos realizados y deberá estar firmado por el solicitante y el técnico responsable de la instalación.


LA CONTRATISTA, una vez cumplido el periodo del suministro temporal, ejecutará la desconexión del suministro temporal siguiendo estrictamente el Procedimiento de Trabajo Seguro para esta actividad, llenará la ficha correspondiente de intervención, en el cual se detallará datos del cliente, registro final del medidor, datos de las partes de la conexión eléctrica, materiales utilizados y trabajos realizados, el referido documento deberá estar firmado por el cliente y el técnico responsable el mismo que deberá en el plazo establecido a ELECTRO ORIENTE S.A.

6.5.10. Toma de lectura de servicio extraordinario (temporal)

ELECTRO ORIENTE S.A. dará la orden de trabajo AL CONTRATISTA para la toma de registro de consumo de energía eléctrica de los equipos de medición instalados en los postes (o en otra ubicación) de clientes y cualquier otro dato requerido según el plazo requerido.

6.5.11. Retiro de materiales eléctricos (cable, medidor, caja, tubo, etc.) de suministro 1Ø y/o 3Ø (ex clientes o a solicitud de usuario).

ELECTRO ORIENTE S.A. entregará la orden de trabajo AL CONTRATISTA para el retiro de del suministro que tenga deuda de 03 meses a más.

 Electro Oriente <small>SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	30/03/2019			

Para evitar todo tipo de riesgos LA CONTRATISTA deberá cumplir con el Procedimiento de Trabajo Seguro para esta actividad, así como con las Normas Técnicas y con el Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo de las Actividades Eléctricas, que rigen para este tipo de actividad.

Procedimiento

- ELECTRO ORIENTE S.A. entrega de la orden de trabajo AL CONTRATISTA, vía correo electrónico o impreso, u otra modalidad, para su ejecución.
- LA CONTRATISTA verificará en campo los datos asignados en las órdenes de trabajo, de existir alguna observación comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. el descargo del retiro deberá reportarse al final de la jornada.
- Para el llenado de la constancia de retiro se consignará el estado del medidor en el momento del retiro (es decir la lectura actual); la serie del medidor, la marca del medidor, año del medidor y la hora de ejecución del trabajo, y todos los datos correspondientes a los materiales retirados en la mencionada actividad. En el caso de no encontrar el Medidor, ni la Acometida, se llenará la ficha indicando las observaciones encontradas, además de consignar si los materiales fueron entregados al cliente o fueron enviados a ELECTRO ORIENTE S.A.
- LA CONTRATISTA entregará a ELECTRO ORIENTE S.A la constancia de retiro debidamente firmadas por el técnico responsable y por el cliente, en caso de no encontrarse deberá firmar dicho documento, dejando copia debajo de la puerta; caso contrario al suministro vecino, con la indicación del retiro.
- LA CONTRATISTA hará constar en el acta e informará en línea cualquier observación o anomalía en el desarrollo de la actividad.
- LA CONTRATISTA deberá entregar el material retirado según sea el caso a ELECTRO ORIENTE S.A.


6.5.12. Reinstalación del Servicio.

Descripción y Enfoque del Servicio

- ELECTRO ORIENTE emite la orden de trabajo de reinstalación de conexiones domiciliarias al CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA garantizará la integridad de acometida, no debiendo existir derivación en el armado de una conexión, ejecutará las actividades de la reinstalación de la conexión domiciliaria cumpliendo la normatividad vigente a la fecha de ejecución, y sin dañar o desmejorar la fachada del predio; de lo contrario se penalizará de acuerdo al cuadro de penalidades.

Procedimiento

- LA CONTRATISTA antes de reinstalar una conexión deberá de verificar que el cliente tenga instalado el alimentador principal de sus instalaciones eléctricas de utilización al interior del predio, desde el tablero general interno, hasta la ubicación de la caja de medición.
- LA CONTRATISTA antes de reinstalar una conexión deberá de verificar que el cliente tenga instalada la protección adecuada contra sobrecargas y cortocircuitos en su tablero general interno.
- LA CONTRATISTA efectuará la prueba de Aislamiento de Líneas Internas, antes de la puesta en servicio del suministro eléctrico con un equipo de medición certificado por la autoridad competente.


 Electro Oriente <small>S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-084-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	2003/2019			

- LA CONTRATISTA entregará a ELECTRO ORIENTE S.A. la información de reinstalaciones ejecutadas, consistentes en la devolución de las ordenes de trabajo y formatos debidamente llenados.
- LA CONTRATISTA tiene la responsabilidad, en los casos que corresponda de acuerdo a las disposiciones pertinentes, de comunicar y gestionar la obtención de permisos de autoridades locales correspondientes o entidades, para realizar trabajos de reinstalaciones que requieran roturas de vereda, cruces de calzada, u otras intervenciones en la vía pública, siendo responsabilidad de ELECTRO ORIENTE S.A. los pagos de dichos permisos.
- LA CONTRATISTA brindará las facilidades (movilidad y personal técnico) al supervisor que designa ELECTRO ORIENTE S.A., para realizar la verificación de las actividades ejecutadas en campo.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda efectuará las actividades de acuerdo a la siguiente secuencia:

- Transportara los equipos de medición en cajas de tecnopor o en cajas especiales hasta su instalación.
- El picado de nicho, ranura de la pared para el empotramiento del tubo de la acometida.
- Excavación, empotrado e instalación de Tubo de Fierro Galvanizado (mástil metálico de 3 y 6 m).
- Instalación de caja porta medidor monofásico o trifásico, tubo de la acometida, resane del nicho, y ranura pared.
- Apertura y cierre de zanja, rotura y resane de vereda (en caso sea conexión subterránea)
- Instalación del conductor de acometida, el cual consiste en el empuje desde el punto de entrega hasta la conexión al equipo de medición.
- Instalación de soportes de acometida, templadores, armellas y tarugo o porta líneas.
- Realizar la medición de aislamiento de las instalaciones eléctricas interiores con equipo de medición certificado por la autoridad competente.
- Instalación de medidor y sistema de protección de acuerdo a la norma vigente y prueba del funcionamiento de los mismos, utilizando los equipos adecuados.
- Medir el nivel de tensión de entrega al cliente.
- Instalación del conductor de enlace equipotencial en la bornera de tierra de la caja porta medidor de acuerdo al requerimiento.
- Al concluir con la reinstalación de la conexión eléctrica, verificar que el cliente cuente con servicio eléctrico
- El medidor instalado, deberá quedar con la tapa borrera correctamente precintada.
- La caja portamedidor deberá quedar precintada (precintos tipo FORZA) y/o remachado de tapa (cuando corresponda, previa autorización de ELECTRO ORIENTE S.A.).
- Codificación de la tapa de caja portamedidor, con el número de suministro y código de ruta, con pintura esmalte amarillo Caterpillar.
- LA CONTRATISTA elaborará un acta de reinstalación del servicio donde plasmará los datos del cliente, el trabajo realizado, el material instalado. Dicho documento será firmado por el cliente (firma, nombre completo, DNI u otro documento de identificación y vínculo con el titular del suministro), firma y nombre completo del técnico.
- En caso de no reinstalarse el servicio, el personal de LA CONTRATISTA emitirá la constancia de visita, dejando una copia al cliente, para posteriormente realizar la segunda visita dentro del plazo de la conexión, cuyos cargos serán entregados inmediatamente a ELECTRO ORIENTE S.A., al día siguiente de realizado la última visita.

80



 Electro Oriente <small>Servicio al Cliente</small>		FORMATO		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-064-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- ELECTRO ORIENTE S.A. proporcionará a LA CONTRATISTA los materiales necesarios para la ejecución del servicio, de acuerdo al presupuesto cancelado por el cliente.

Prazos de Atención

El tiempo de atención máximo de la reinstalación, es 2 días calendario para los sectores típicos 2 y 3 y de 3 días calendarios para los sectores típicos SER una vez recibida la Orden de Trabajo de parte de Electro Oriente; el horario de recojo será de acuerdo a la comunicación cursada AL CONTRATISTA.

Penalizaciones del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al periodo de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo a lo consignado en el cuadro de penalidades.

5.5.13. Lijado, Pintado y Codificación de Caja Portamedidor 1Ø y 3Ø.

El Servicio tiene como objetivo la codificación del suministro, actividad que desarrollará de acuerdo al siguiente detalle:


- Se limpiará la caja internamente luego se fijará la tapa portamedidor.
- Se pintará la tapa con color azul eléctrico y los números del código del suministro será de color amarillo Caterpillar.

Medidas de control

LA CONTRATISTA brindará las facilidades (movilidad y personal técnico) al supervisor que designa ELECTRO ORIENTE S.A. para realizar la verificación de las actividades ejecutadas en campo.

Penalidad del Servicio



 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	07	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA, estas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al periodo de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión ya sea por muestra sustentados en las supervisiones, reclamos de usuarios y/o hallazgos de OSINERGMIN.

6.6. Atención de Averías y Emergencias en la Conexión

Descripción y Enfoque del Servicio

El Servicio consiste en la atención de correctivos de averías y emergencias. Una avería consiste en la interrupción o ausencia del servicio de energía eléctrica en el suministro del usuario, debido a falla(s) o desperfecto(s) de las instalaciones propias de ELECTRO ORIENTE S.A., ocasionada por fuerza mayor, por terceros o por desperfectos en las instalaciones internas del cliente.

Procedimiento

ELECTRO ORIENTE S.A. generará la orden de trabajo para la ejecución de atención de averías, al momento que sea recibida la llamada o solicitud del cliente.

Si LA CONTRATISTA toma conocimiento de la emergencia de directamente, atenderá de forma inmediata, luego comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. su atención. De ser mayor el problema LA CONTRATISTA avisará a ELECTRO ORIENTE S.A. Mientras llega el personal de emergencia, LA CONTRATISTA cuidará la zona delimitando el área para que no ingresen las persona y así evitar cualquier accidente.


ELECTRO ORIENTE S.A. entrega la orden de trabajo AL CONTRATISTA, vía celular, radic. en medio electrónico, impreso o similar, para su asignación y ejecución en campo.

LA CONTRATISTA verificará en campo los datos de las atenciones que le son asignados, de no coincidir los datos de campo con la orden de trabajo, LA CONTRATISTA comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. inmediatamente, de no hacerlo, será considerado como observación afecta a la penalidad según corresponda.

Las averías que se pueden presentar se han dividido en tres tipos:

6.6.1. Avería en Acometida.

Esta referida a toda anomalía sucedida desde el punto de entrega (empalme de la acometida a la red) hasta el ingreso en la bornera del medidor, por ejemplo: Acometida a baja altura, Cortocircuito.

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Línea / Poste, Acometida Rota, Independización de Acometida, acometida abierta, acometida deteriorada, etc.

6.6.2. Avería en Caja Portamedidor

Esta comprende las fallas de las instalaciones internas y externas de la caja porta medidor, excluyendo el medidor, por ejemplo: Base porta fusible en mal estado, Hurto de Tapa, Instalaciones Deterioradas, Variación de Tensión, Soldado de Tapa/Precintado, Interruptor termo magnético averiado o aperturado, fusión de fusibles en base porta fusibles, falla interna domiciliaria y otros.

6.6.3. Avería en Medidor

Que comprende en forma exclusiva las fallas y desperfectos del sistema de medición. Por ejemplo: Hurto de Medidor, Medidor averiado / en cortocircuito, Medidor Caldo/mal Ubicado, Medidor manipulado, bornera del medidor quemado, y otros.

LA CONTRATISTA entregará las constancias de atención de las averías debidamente llenadas, con la firma del usuario y del técnico responsable de la actividad.

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante inspección, durante y después del desarrollo de la actividad verificará la calidad de atención y los materiales utilizados.


LA CONTRATISTA deberá realizar inspección de deficiencias en los suministros, red de B.T., A.P. Red de M.T. puntos de Seccionamiento, Recioser, etc., y remitirá a ELECTRO ORIENTE S.A. en forma semanal los partes técnicos debidamente llenados con los datos de las anomalías e irregularidades encontradas, este trabajo se cancelará conforme al ítem 6.08.

LA CONTRATISTA, coordinará directamente con ELECTRO ORIENTE S.A., la revisión de los programas de reporte, así como el establecimiento de las formas de registro en base de datos (sistema comercial) por medio de las cuales se presentará la información, los mismos que correrán cuenta de LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA deberá presentar a ELECTRO ORIENTE S.A. en forma mensual la liquidación de materiales empleados, así como sus remanentes, pudiendo ELECTRO ORIENTE S.A. en cualquier momento realizar la verificación en almacén de LA CONTRATISTA. El abastecimiento de material establecido para los trabajos (todo el material menos el de obra civil) será proporcionado por el almacén central de ELECTRO ORIENTE S.A. en la fecha y hora establecidos a LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA deberá normalizar los trabajos rechazados en un plazo máximo de un (01) día a partir del momento en que fueron observados. En algunos casos la normalización de los trabajos deberá ser realizada el mismo día en que se entregaron, esto no exime de la aplicación de la penalidad.

Plazos de Atención

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

El tiempo de atención de las averías y emergencias en la conexión es de (04) horas en zona urbana (se tendrá en cuenta la zonificación de los sectores para brindar el tiempo de atención teniendo como plazo máximo 4 horas) y (08) horas en zona rural (se tendrá en cuenta la zonificación de los sectores para brindar el tiempo de atención teniendo como plazo máximo 8 horas), contados desde el momento de la comunicación recibida por parte del operador del Call Center (Fono-servicios).

Metodología para la supervisión

- d) ELECTRO ORIENTE S.A., mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.
 - e) La supervisión se realizará mediante llamadas a los clientes intervenidos, a quienes se les solicitará la conformidad de atención a través de un cuestionario, el cual tendrá como objetivo incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
 - f) En la supervisión se evaluará según corresponda el tipo de trabajo.
- ✓ Calidad de atención al reclamante. - Se evaluará AL CONTRATISTA de haber brindado al reclamante un trato razonable, satisfactorio, explicar claramente los parámetros que se ha evaluado e indicar la actividad realizada según corresponda el reclamo.
 - ✓ Esta evaluación lo realizará la supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A., mediante un cuestionario de 02 preguntas al reclamante
 - ✓ 1. ¿El Personal técnico que lo atendió fue cortés, respetuoso y amable en su trato? y
 - ✓ 2. ¿Cómo usted califica a nuestro personal técnico?, las mismas que se calificará como: malo, bueno y muy bueno

Penalizaciones del servicio


Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

En las supervisiones de ATENCIÓN DE AVERÍAS, se contemplarán los siguientes puntos (considerados en un acta de supervisión):

- ✓ Cumplimiento del plazo de atención.
- ✓ Calidad del trabajo ejecutado.
- ✓ Reporte de información.

Si en la Supervisión realizada mediante llamadas telefónicas a los clientes, LA CONTRATISTA es calificado en una o más preguntas como malo estarán afecto a penalidad.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	2010/3/2019			

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al periodo de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo al cuadro de penalidades, según corresponda.

6.7. Atención de Actividades de Distribución

Descripción y Enfoque del Servicio

El Servicio consiste en la atención de averías, emergencias, falta del servicio de energía en el sector, deficiencias de A.P.

Procedimiento

ELECTRO ORIENTE S.A. generará la orden de trabajo para la ejecución de atención de averías, emergencias, falta del servicio en el sector, deficiencias de A.P.

ELECTRO ORIENTE S.A. Entrega la orden de trabajo AL CONTRATISTA, vía celular, radio, en medio electrónico, impreso o similar, para su asignación y ejecución en campo.

LA CONTRATISTA verificará en campo los datos de las atenciones que le son asignados, si los datos coinciden con la orden de trabajo, se ejecutará la actividad, caso contrario comunicará a la supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A. inmediatamente, de no hacerlo será considerado como observación afecta a la penalidad correspondiente.

Descripción de las actividades:

6.7.1. Cambio de lámpara y luminaria

Consiste en el cambio de la lámpara o luminaria deteriorada por otro nuevo de iguales características, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.

6.7.2. Cambio u orientación de pastoral

Consiste reemplazar el pastoral deteriorado por otro nuevo. Si el pastoral se encuentra desorientado deberá regresarlo a su lugar, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.


6.7.3. Cambio de contactor/interruptor horario

Consiste en el cambio de la contacto o interruptor horario deteriorado por otro nuevo de iguales características, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.

6.7.4. Poda de rama de árbol

Consiste en cortar la rama de árbol que interfieren la iluminación de las pistas y veredas de la calle, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.

Los plazos de atención se indican en el siguiente cuadro:

 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	01	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Tiempos máximos de solución por sectores típicos			
Item	Grupo	Tiempo Máximo	
		ST3	ST4
1	ALUMBRADO PUBLICO		
	Programados	Según Plan de trabajo	
	DT1 Lámpara apagada (todo el sector)	8 Hrs	12 Hrs
	DT1 Lámpara apagada	2 días	5 días
	DT2 Pastoral roto/mal orientado	2 días	5 días
	DT3 Falta UAP cuando corresponda	5 días	12 días
	DT4 Presencia de árbol	5 días	12 días
	DT5 Difusor inoperativo	2 días	5 días

6.7.5. Sin Servicio en el Sector. LA CONTRATISTA.

Al tomar conocimiento de la emergencia deberá atender de forma inmediata, identificar el circuito afectado dentro del Tablero de Distribución de la SED, primero realizará inspección del lugar para determinar la causa que ocasionó la interrupción del servicio, luego activará el interruptor termomagnético del circuito afectado para restablecer el servicio. De encontrarse deteriorado el interruptor Termomagnético procederá a su remplazo, de encontrar una avería en la Red de B.T. deberá reparar. De ser otro un problema mayor LA CONTRATISTA dará a conocer de esta emergencia de forma inmediata al Supervisor de Distribución o al Jefe de Unidad.

6.7.6. Reparación de Red B.T. LA CONTRATISTA

Al tomar conocimiento de la emergencia deberá atender de forma inmediata, identificar el circuito afectado, desactivará el Interruptor Termomagnético ubicado en el Tablero de Distribución de la SED, luego procederá a la reparación de la red de B.T. después de solucionar el problema rehabilitará el servicio. De encontrar un problema mayor (poste averiado, SED averiada, etc.) EL CONTRATISTA dará a conocer de forma inmediata al Supervisor de Distribución o al Jefe de Unidad.


6.7.7. Activación de Racloser. LA CONTRATISTA.

Realizará la activación del Racloser previa orden del Supervisor de Distribución o del Jefe de Unidad de Negocios Bellavista, siguiendo el Procedimiento de Trabajo Seguro.

6.7.8. Cambio de Fusible en M.T. LA CONTRATISTA.

realizará el cambio de fusible de seccionamientos de línea o de la SED previa coordinación y orden del Supervisor de Distribución o del Jefe de Unidad de Negocios Bellavista, siguiendo estrictamente el procedimiento para esta actividad.

LA CONTRATISTA entregará las constancias de atención de las emergencias, falta de servicio, deficiencia de A.P. debidamente llenadas.

 Electro Oriente S.A.		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante inspección, durante y después del desarrollo de la actividad verificará la calidad de trabajo conforme a la normativa y los procedimientos y el material utilizado.

LA CONTRATISTA deberá presentar a ELECTRO ORIENTE S.A. en forma mensual la liquidación de materiales empleados, así como sus remanentes, pudiendo ELECTRO ORIENTE S.A. en cualquier momento realizar la verificación en almacén de LA CONTRATISTA. El abastecimiento de material establecido para los trabajos (todo el material menos el de obra civil) será proporcionado por el almacén central de ELECTRO ORIENTE S.A. en la fecha y hora establecidos a LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA deberá normalizar los trabajos rechazados en un plazo máximo de un (01) día a partir del momento en que fueron observados. En algunos casos la normalización de los trabajos deberá ser realizada el mismo día en que se entregaron, esto no exime de la aplicación de la penalidad.

Plazos de Atención

Para el tiempo de atención de las emergencias, falta de servicio, deficiencia de A.P. se tendrá en cuenta la zonificación de los sectores para brindar el tiempo de atención teniendo como plazo máximo 4 horas zona urbana y 08 horas en zona rural, contados desde el momento de la comunicación recibida por parte del operador del Call Center (Fono-servicios), en caso de una emergencia con riesgo eléctrico el plazo es inmediato.

Metodología para la supervisión


- ELECTRO ORIENTE S.A. mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.
- La supervisión se realizará mediante llamadas a los clientes intervenidos, a quienes se les solicitará la conformidad de atención a través de un cuestionario, el cual tendrá como objetivo incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- En la supervisión se evaluará según corresponda el tipo de trabajo:

Calidad de atención al reclamante. - Se evaluará AL CONTRATISTA de haber brindado al reclamante un trato razonable, satisfactorio, explicar claramente los parámetros que se ha evaluado e indicar la actividad realizada según corresponda el reclamo. Esta evaluación lo realizará la supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A. mediante un cuestionario de 02 preguntas al reclamante.

- ¿El Personal técnico que lo atendió fue cortés, respetuoso y amable en su trato? y
- ¿Cómo usted califica a nuestro personal técnico?, las mismas que se calificará como: malo, bueno y muy bueno.

Penalizaciones del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales

		FORMATO:	
DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL			
CÓDIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2021	APROBADO POR:	GERENTE GENERAL

deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

En las supervisiones de ATENCIÓN DE AVERIAS, se contemplarán los siguientes puntos (considerados en un acta de supervisión):

- ✓ Cumplimiento del plazo de atención
- ✓ Calidad del trabajo ejecutado.
- ✓ Reporte de información.

Si en la Supervisión realizada mediante llamadas telefónicas a los clientes, LA CONTRATISTA es calificado en una o más preguntas como malo estarán afecto a penalidad.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al periodo de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo al cuadro de penalidades, según corresponda.

7. ACTIVIDADES A SUMA ALZADA

Las actividades a desarrollar a SUMA ALZADA, se describen a continuación:


Servicio de Atención al Cliente

Actividades a desarrollar:

- Analizar en forma oportuna cada caso que implique reclamo y la recepción de solicitudes de reclamos, absolver consultas, y brindar información requerida.
- Brindar la atención a través de un servicio de calidad
- Brindar orientación e información a los usuarios en los aspectos que conciernen a la calidad del servicio comercial, tales como: montos facturados, información sobre corte del servicio, procedimientos de reclamo y afines, buscando reducir las demoras y trámites innecesarios.
- Apoyo en las consistencias de lecturas en las fechas indicadas de manera eficiente.
- Registro y cierre de las actividades comerciales ejecutadas (Cortes, Reconexiones, Atención de averías y emergencias, Nuevos suministros, etc.) en el Sistema Comercial – ISCOM de Electro Oriente S.A.

8. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METODOLÓGICAS Y/O SANITARIAS Y NORMAS TÉCNICAS.

8.1. Reglamentos Técnicos, Normas Metrológicas y/o Sanitarias

 Electro Oriente		FORMATO.		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- R.M. 111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. 005 – Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Normativa Nacional referente a extintores portátiles.
- R.M. N° 239-2020-MINSA, denominado Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 265-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 283-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- R.M. N° 128-2020-MINEM/DM, denominado "Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".
- R.M. N° 135-2020-MINEM/DM, denominado "Modificación de Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".

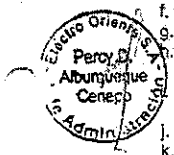
8.2. Normas técnicas


Este servicio se regula por la siguiente base legal:

- D. Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento D.S. N° 009-93-EM.
- Código Nacional de Electricidad Suministro 2011.
- Procedimiento Administrativo de Reclamos aprobada por Resolución N° 269-2014/CD
- R.M. 111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional. Resolución OSINERGMIN N° 079-2020-OS/CD
- Reglamento de Protección Ambiental de Actividades Eléctricas D.S. N° 029-84-EM.
- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos – NTCSE, D.S. N° 020-97-EM.
- Base metodológica para la aplicación de la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos, versión adecuada al D.S. N° 040-2001-EM.
- Directiva de procedimientos de reclamaciones del servicio público de electricidad, aprobados con Resoluciones N° 671-2007-OS/CD y N° 583-2008-OS/CD.
- Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley.
- D.S. N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento.
- Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, aprobados por Resolución de Contraloría N° 320-2008-CG.
- Disposiciones del DSCE y normas conexas, complementarias y modificatorias relacionadas con el objeto de la contratación.
- Código Civil, supletoriamente.

EXPERIENCIA DEL POSTOR

9.1. Requisitos de Calificación del Postor



 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

El postor debe acreditar un monto acumulado facturado equivalente a S/ 100,000.00 (Cien mil con 00/100 Soles), por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante un periodo de ocho (8) años a la fecha de la presentación de ofertas.

Se entenderá como servicios similares a los siguientes: Servicio de actividades de ejecución de Actividades Comerciales del sector eléctrico o Actividades de Operación y Mantenimiento en el sector de Distribución, Generación y/o Transmisión en empresas del Sector Eléctrico.

9.2. Requerimiento para el Servicio

Contará como mínimo con el siguiente personal:

- Un Administrador o Supervisor responsable del CAS (Precio Unitario)
- Un Técnico electricistas (Precio Unitario)
- Un apoyo para electricista (Precio Unitario)
- Un Administrativo - Atención al Cliente (Suma Alzada)

9.3. Requerimientos técnicos mínimos

LA CONTRATISTA deberá contar con el personal necesario, que cumpla con los requisitos mínimos para la prestación del servicio, en cuanto a su formación académica, experiencia en la actividad y/o especialidad y/o conocimiento de los temas requeridos, los mismos que se indican en líneas abajo. La documentación del personal requerido deberá presentarlo para la suscripción del contrato, a fin de acreditar el cumplimiento de los requisitos mínimos.


CAS PICOTA			
Cas-PICOTA	Administrado o Supervisor Responsable	Técnico Electricista	Administrativo
PICOTA	1	2	1
Total	1	2	1

a. Supervisor o Responsable de LA CONTRATISTA

Personal quien será el responsable de la calidad del servicio a brindar y será con quien se realicen las coordinaciones de las actividades para la ejecución del servicio; deberá reunir el siguiente perfil:

Perfil de Personal: Técnico titulado o egresado de las carreras de Contabilidad, Administración, Economía o Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería Mecánica Eléctrica o Ingeniería Industrial o Técnico en Electricidad o Técnico Electrónico, se acreditará con copia simple de título o constancia de egresado.

Requisitos: Experiencia mínima de un (01) año en Administración de CAS (Centro Autorizado de Servicio, CAP (Centro Autorizado de pago), Actividades Comerciales, operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico en Media y Baja Tensión, Gestión Comercial con los Niveles de Calidad, que deberá acreditar con copias simples de constancias o certificados, contratos y sus conformidades u órdenes de servicios o comprobantes de pago.

 Electro Oriente <small>Servicio Público de Electricidad</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	FGAL-004-R001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR:	GERENTE GENERAL

La experiencia del personal, se podrá acreditar 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 (conformidades, u órdenes de servicios o comprobantes de pago).

e. Del Personal Técnico

Perfil de Personal: Titulado o egresado de IST, SENATI o CEO, de especialidad Electricidad, Electricidad Industrial, Electrónica, o Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería Mecánica Eléctrica o Ingeniería Industrial, se acreditará con copia simple de título o constancia de egresado.

Requisitos: Experiencia en operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico en Media y Baja tensión y Gestión Comercial, mínimo seis (06) meses.

Forma de acreditación de la experiencia y conocimiento:

- La experiencia del personal, se podrá acreditar 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.

f. Del Personal Administrativo

Perfil de Personal:

Técnico titulado o egresado, de las carreras de computación e informática, administración, contabilidad, economía o carreras afines. Acreditar con copia simple de título o constancia de egresado.

Requisitos:


- Experiencia mínima de (06) seis meses en trabajos de atención a cliente y servicios de atención al público en general, sustentados con copias simples de contratos o constancias o certificados de trabajo.
- Haber participado en cursos de capacitación en atención al público con un mínimo de 06 horas lectivas.
- Manejo a nivel de usuario de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point).

La experiencia del personal, 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.

10. MOVILIDAD:

Se requiere de la siguiente movilidad para la realización de las actividades del servicio.

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
------	-------------	--------	----------

 Electro Oriente		FORMATO DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

1	Moto furgón con año de fabricación mínimo del 2020 con baranda porta escalera, botiquín, extintor, triángulo de seguridad para señalización, con los permisos vigentes respectivos y con el logo de la empresa contratista.	UND	1
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1	Moto Lineal con año de fabricación mínimo del 2020 debe contar con todos los permisos vigentes respectivos y con el logo de la empresa contratista.	UND	1

10.1. Programa de Trabajo

El furgón y la moto lineal estarán a disponibilidad de la programación de las actividades programadas por la supervisión del Área Comercial de la Unidad de Negocios Bellavista.

10.2. Mantenimiento Preventivo.

Para el presente servicio el CONTRATISTA deberá programar el mantenimiento de la unidad móvil de acuerdo a la necesidad y evolución mecánica, el costo del mantenimiento estará a cargo del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA deberá comunicar a la ENTIDAD con anticipación al mantenimiento de la unidad móvil para reprogramar las actividades.

10.3. Vehículo para el Servicio:


EL CONTRATISTA deberá desplazar el vehículo propuesto (Moto furgón), el cual debe contar con toda la documentación que se requiere para su circulación y deben estar en un buen estado, además incluirá una escalera de telescópica, conos de seguridad, etc. El combustible suministrará la CONTRATISTA.

- Deberá contar con un compartimiento en la parte posterior para el traslado de los implementos de seguridad y herramientas.
- La Unidad Móvil debe contar con toda la documentación exigida por las autoridades para su circulación. Dicha documentación deberá encontrarse vigente, de manera ininterrumpida, durante la vigencia del servicio.
- Certificado de SOAT.
- Tarjeta de propiedad.
- Cascos de protección para el chofer y tripulante.
- Certificado de Revisión Técnica según sea el caso.

Es obligatorio que tanto el chofer como el personal trasladado hagan uso de sus respectivos implementos de seguridad.

De presentarse inconvenientes que generen la falta de alguna unidad móvil, y no pudiendo detenerse las actividades, EL CONTRATISTA deberá reemplazarla por otra unidad móvil similar, siendo el período máximo permitido para los arreglos y/o sustitución definitiva de la unidad móvil sinistrada de 7 días calendario.

En los casos en que las unidades móviles sean observadas por LA ENTIDAD se procederá a paralizar la operatividad y comunicará a EL CONTRATISTA a fin de que realice los correctivos del

 Electro Oriente <small>Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

caso de la observación encontrada. No eximiendo de la aplicación de la penalidad correspondiente.

11. SEGUROS APLICABLES.

LA CONTRATISTA responsable del servicio queda obligado a tomar todas las medidas de prevención y seguridad necesarias para evitar los peligros y riesgo contra la integridad psico-física, la salud y la vida de las personas, para lo cual deberá de considerar como prioridad básica que el personal de su representada cuente con las pólizas antes de iniciar el servicio y mantenerlos vigentes durante el periodo de contrato. En caso de incrementar o tener cambios en el personal, deberá alcanzar la póliza del nuevo personal incorporado, antes del inicio de sus actividades.

LA CONTRATISTA deberá presentar como requisito indispensable, las siguientes pólizas:

- 11.1. Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR Salud y Pensión, que cubran los daños causados a su personal que trabaja directamente en la ejecución del servicio, originados por los trabajos, labores o acciones que se ejecuten en virtud o como consecuencia emergente del servicio contratado, aunque hayan ocurrido aquellos dentro o fuera del lugar de trabajo.
- 11.2. Póliza de Accidentes Personales (AP) que cubran los daños causados a sus empleados y obreros que trabajan directamente en la ejecución del servicio, originados por los trabajos, labores o acciones que se ejecuten en virtud o como consecuencia emergente del servicio contratado.
- 11.3. Póliza de Seguro Vida Ley, que cubre Muerte Natural, Muerte Accidental e Invalidez Total y Permanente por Accidente, según Decreto de Urgencia N° 044-2019 y regulado por el Decreto Supremo N° 009-2020-TR, cuya principal medida es la obligatoriedad de contratarlo desde el primer día de relación laboral.

12. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN.

Lugar


Las actividades previstas en los alcances del presente servicio se ejecutarán en las localidades que tienen servicio de energía eléctrica suministrados por Electro Oriente S.A en el área geográfica de la Provincia de PICOTA, perteneciente a la administración de la Unidad de Negocio Bellavista, Gerencia Regional San Martín - ELECTRO ORIENTE S.A.

Plazo

ELECTRO ORIENTE S.A. ha programado la ejecución del servicio por trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, a partir de suscripción del acta de inicio y se aplicará el sistema de Precios Unitarios (Actividades Comerciales) y Suma Aizada (Atención al Cliente).

13. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

El Personal Supervisor Responsable de LA CONTRATISTA en cada sede, presentará físicamente, y en medios magnéticos (CD) el informe mensual o a solicitud de Electro Oriente S.A. sobre las

 Electro Oriente		FORMATO		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			


actividades efectuadas, conteniendo los documentos que sustentan los trabajos realizados, indicando la fecha de inicio y culminación del mes del servicio.

- Las actividades de LA CONTRATISTA se conducirán por las metas operativas y las obligaciones establecidas en el D.S. N° 020-987-EM sobre las Normas de Calidad del Servicio Eléctrico, Directivas y procedimientos aplicables a la Atención del cliente, difundidas por Electro Oriente S.A.
- Llevar un Registro diario en el LIBRO DE OCURRENCIAS, de las actividades efectuadas en el Sistema Eléctrico, Electro Oriente S.A. se reserva su aprobación.
- La gestión de LA CONTRATISTA, será supervisado directamente por las Jefaturas del Departamento Comercial y/o del Jefe de la Unidad de Negocio, a quienes deberá reportar las acciones relevantes en forma diaria en el cuaderno de ocurrencias y en forma mensual de las actividades rutinarias para su monitoreo y control de servicio.
- Queda obligado LA CONTRATISTA a cumplir con las acciones y procedimientos operativos que se implemente a nivel de Servicio Eléctrico y los que están vigentes, tal es el caso del procedimiento de reclamos, cortes y reconexiones, y los precisados en la NTCSE y NTCSE (Ver base legal).

14. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en forma mensual, para ello LA CONTRATISTA deberá presentar su informe adjuntando los documentos que sustentan los trabajos realizados y los requeridos por Electro Oriente S.A.

- p) Original Comprobante de Pago (Factura o Recibo por Honorarios electrónico).
- q) Contrato, Términos de Referencia de las bases integradas, (Firmado por el Área usuaria, con V°B° de la Gerencia correspondiente).
- r) Copia del pedido marco.
- s) Copia de la notificación al contratista, según corresponda.
- t) Copia de adendas, Resoluciones de adicionales, complementarios, si los hubiera.
- u) copia legible de Acta de inicio y Finalización, cuando corresponda.
- v) Original Formato de Conformidad PGAL-011-F001, Conformidad de Servicio del Área Usuaria, con el V°B° de la Jefatura y Gerencia correspondiente (en caso de Sedes Regionales, tengan observaciones se aceptará el documento escaneado, hasta que llegue el original), en caso de encargatura se adjuntará el memorándum o correo electrónico del sustento.
- w) Original Informe Técnico del Área Usuaria, dirigido a su Jefatura o Gerencia correspondiente, en el que especifique la ejecución del servicio de acuerdo a la Copia Póliza de Seguro SCTR (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, requerido en los TDR, así mismo los datos importantes del contrato, como fecha de inicio, monto del contrato, Garantías, adicionales, reducciones y otros datos relevantes).
- x) Original Informe Técnico de LA CONTRATISTA, dirigido al Administrador del Contrato, junto con el entregable, de acuerdo a lo requerido en los TDR, con el sello de recepción del administrador del contrato, según corresponda, en los plazos establecidos en el contrato.
- y) Relación de trabajadores que ejecutan el servicio, de acuerdo a la propuesta ganadora, en caso hubiera algún cambio de personal deberá adjuntar, el requerimiento de cambio, presentado a Electro Oriente, la captación de la empresa, que en todos los casos corresponderá a un personal con iguales o mayores atributos que el personal con el que ganó la propuesta.
- z) Original de Formato de Control de Contratos firmado por el área usuaria, (en el control debe figurar el monto contractual. Las garantías entregadas por LA CONTRATISTA, si hubiera adicionales, renovaciones de cartas fianzas, o la indicación si as con retención de garantía por

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	FGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	Jefe del Departamento de Logística	Gerente de Administración y Finanzas	Gerente General
FECHA	20/03/2019			

ser Pequeña Empresa, - retenciones efectuadas en la primera mitad del contrato, facturas presentadas, pagos, saldos, firmado por el administrador de contrato, a excepción que sea pago único.

- ae) Original Documento formal de LA CONTRATISTA que comunica los datos: Banco, Número de cuenta bancaria, Código de Cuenta Interbancaria (CCI) especificando el tipo de moneda (soles o dólares); Cuenta de Detracción en caso corresponda, el cual deberá estar firmada por el gerente general y/o representante legal de la empresa, (en caso de cuenta en el banco de la nación, deberá adjuntar Boucher a fin de validar cuenta).
- bb) Copia Póliza de Seguro (SCTR) (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, de acuerdo a la naturaleza del servicio, según corresponder, en el que figure el personal que realiza el servicio, según la relación presentada en el punto 11 (si aplica a actividades Internas y/o Externa). Incluir copia de pago de prima actualizada, si hubieran solicitado otros seguros, adjuntar los pagos de las pólizas y la vigencia de las mismas (Pólizas de Responsabilidad civil, de accidentes personales y otras).
- cc) En caso sea una Contratación de Personal por Tercerización, adicionar:
 - Copia de Boletas de Pago y Constancia de Abono.
 - Copia de pago de leyes sociales (AFP, ONP, ESSALUD, CTS y gratificaciones) cuando corresponda.
- dd) Expediente foliado de la primera a la última página entregados en un folder.


Indicar, que el expediente de pago presentado por la contratista, podrá ser observado o rechazado por el administrador de contrato al verificarse que no se adjuntó uno o más de los documentos indicados en los puntos desde la a) hasta la n).

El Administrador de Contrato emitirá su informe de conformidad en un plazo máximo de siete (7) días calendario de recibida la solicitud de pago al Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A.

El Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A., elevará el informe de conformidad al Centro de Obligaciones por Pagar para el respectivo proceso de pago, obligación que deba efectuarse dentro de los diez (10) días siguientes de su recepción en el COP.

15. MEDIDAS DE COORDINACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO.

- Todas las coordinaciones en general en relación a las actividades del servicio encomendado serán solo y exclusivamente entre los profesionales designados y/o autorizados como Supervisores Responsables por LA CONTRATISTA ante el funcionario designado por ELECTRO ORIENTE S.A. encargado de administrar el contrato, utilizando los medios que más se adecuen, ya sea directamente, vía celular, RPM, correo electrónico de LA CONTRATISTA, documentos, etc.
- Supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A.: Son responsables de la supervisión técnica, inspecciones y condiciones de prestación del servicio por ELECTRO ORIENTE S.A. el funcionario designado / administrador de contrato y los Jefes Comerciales o Jefe de administración y finanzas.
- LA CONTRATISTA coordinará la ejecución de sus actividades con el funcionario designado / administrador de contrato, Jefes Administrativos de las Unidades de Negocio o Gerente de Administración y Finanzas, responsables de la gestión en cada Unidad de Negocio de ELECTRO ORIENTE S.A.
- La conformidad de la prestación de los servicios será emitida por el funcionario designado por ELECTRO ORIENTE S.A.

		FORMATO:	
DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL			
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	10/03/2019	APROBADO POR:	GERENTE GENERAL

- Rechazo de servicio: las prestaciones que no cumplan con lo establecido en el contrato, el marco técnico-legal, darán origen a una multa si así se considera necesario, debiendo LA CONTRATISTA corregir los trabajos rechazados en plazos establecidos.

16. MEDIDAS DE CONTROL DE BIOSEGURIDAD FRENTE AL COVID-19

Para trabajos dentro de las instalaciones de Electro Oriente S.A.:

- Previo al inicio del servicio, el personal de la contratista deberá contar de manera obligatoria con su carné de vacunación contra el COVID-19 con las tres dosis aplicadas, antes del inicio del servicio.
- LA CONTRATISTA deberá contar con su Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19, conteniendo las medidas que se deberán tomar para vigilar el riesgo de exposición al COVID-19. El cual deberá estar acorde con las disposiciones normativas dispuestas por el estado peruano y sus modificaciones. Asimismo, LA CONTRATISTA deberá alcanzar (previo al inicio de sus actividades) una copia del presente plan y/o indicar el link de su registro en el Sistema Integrado para COVID-19 (SICOVID-19).
- LA CONTRATISTA podrá adecuar su Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 a lineamientos del Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 de Electro Oriente S.A.
- LA CONTRATISTA deberá evidenciar la implementación de su Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19, para lo cual, deberá presentar a Electro Oriente S.A. los documentos que así lo verifique. Cabe señalar que adicionalmente se realizará inspección previa al inicio de sus actividades.

Para trabajos en campo:

- LA CONTRATISTA deberá cumplir con los ítems anteriores, así como portar los EPP indicados en la R.M. 265-2020-MINSA, o su actualización de corresponder, según Anexo D y E.


Para trabajos en contacto con papel y/o documentos:

- LA CONTRATISTA deberá realizar el lavado de manos y hacer uso de gel desinfectante con mínimo de 70° de alcohol.
- LA CONTRATISTA deberá proporcionar al personal los Equipos de Bioseguridad y los Materiales de Limpieza y Desinfección según lo indicado en el Anexo D y E.

17. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

El Personal Supervisor Responsable de LA CONTRATISTA en cada sede, presentará físicamente, y en medios magnéticos (CD) el informe mensual o a solicitud de Electro Oriente S.A. sobre las actividades efectuadas, conteniendo los documentos que sustentan los trabajos realizados, indicando la fecha de inicio y culminación del mes del servicio.

- Las actividades de LA CONTRATISTA se conducirán por las metas operativas y las obligaciones establecidas en el D.S. N° 020-987-EM sobre las Normas de Calidad del Servicio

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			


Eléctrico, Directivas y procedimientos aplicables a la Atención del cliente, difundidas por Electro Oriente S.A.

- Llevar un Registro diario en el LIBRO DE OCURRENCIAS, de las actividades efectuadas en el Sistema Eléctrico, Electro Oriente S.A., se reserva su aprobación.
- La gestión de LA CONTRATISTA, será supervisado directamente por las Jefaturas del Departamento Comercial y/o del Jefe de la Unidad de Negocio, a quienes deberá reportar las acciones relevantes en forma diaria en el cuaderno de ocurrencias y en forma mensual de las actividades rutinarias para su monitoreo y control de servicio.
- Quede obligado LA CONTRATISTA a cumplir con las acciones y procedimientos operativos que se implemente a nivel de Servicio Eléctrico y los que están vigentes, tal es el caso del procedimiento de reclamos, cortes y reconexiones, y los precisados en la NTCSE y NTCSE (Ver base legal).

18. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en forma mensual, para ello LA CONTRATISTA deberá presentar su informe adjuntando los documentos que sustentan los trabajos realizados y los requeridos por Electro Oriente S.A.

- a) Original Comprobante de Pago (Factura o Recibo por Honorarios electrónico).
- b) Contrato, Términos de Referencia de las bases integradas, (Firmado por el Área usuaria, con V°B° de la Gerencia correspondiente).
- c) Copia del pedido marco.
- d) Copia de la notificación al contratista, según corresponda.
- e) Copia de adendas, Resoluciones de adicionales, complementarios, si los hubiera.
- f) copia legible de Acta de Inicio y Finalización, cuando corresponda.
- g) Original Formato de Conformidad PGAL-011-F001, Conformidad de Servicio del Área Usuaria, con el V°B° de la Jefatura y Gerencia correspondiente (en caso de Sedes Regionales, tienen observaciones se aceptará el documento escaneado, hasta que llegue el original), en caso de enajenación se adjuntará el memorándum o correo electrónico del sustento.
- h) Original Informe Técnico del Área Usuaria, dirigido a su Jefatura o Gerencia correspondiente, en el que especifique la ejecución del servicio de acuerdo a lo Copia Póliza de Seguro SCTR (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, requerido en los TDR, así mismo los datos importantes del contrato, como fecha de inicio, monto del contrato, Garantías, adicionales, reducciones y otros datos relevantes).
- i) Original Informe Técnico de LA CONTRATISTA, dirigido al Administrador del Contrato, junto con el entregable, de acuerdo a lo requerido en los TDR, con el sello de recepción del administrador del contrato, según corresponda, en los plazos establecidos en el contrato.
- j) Relación de trabajadores que ejecutan el servicio, de acuerdo a la propuesta ganadora, en caso hubiera algún cambio de personal deberá adjuntar, el requerimiento de cambio, presentado a Electro Oriente, la captación de la empresa, que en todos los casos corresponderá a un personal con iguales o mayores atributos que el personal con el que ganó la propuesta.
- k) Original de Formato de Control de Contratos firmado por el área usuaria, (en el control debe figurar el monto contractual, Las garantías entregadas por LA CONTRATISTA, si hubiera adicionales, renovaciones de cartas fianzas, o la indicación si es con retención de garantía por ser Pequeña Empresa, - retenciones efectuadas en la primera mitad del contrato, facturas presentadas, pagos, saldos, firmado por el administrador de contrato, a excepción que sea pago único).
- l) Original Documento formal de LA CONTRATISTA que comunique los datos: Banco, Número de cuenta bancaria, Código de Cuenta Interbancaria (CCI) especificando el tipo de moneda (soles o dólares); Cuenta de Detracción en caso corresponda, el cual deberá estar firmada por

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PSAL-J04-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFÉ DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- el gerente general y/o representante legal de la empresa. (en caso de cuenta en el banco de la nación, deberá adjuntar Boucher a fin de validar cuenta)
- m) Copia Póliza de Seguro (SCTR) (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, de acuerdo a la naturaleza del servicio, según corresponder, en el que figure el personal que realiza el servicio, según la relación presentada en el punto 11 (si aplica a actividades internas y/o Externa). Incluir copia de pago de prima actualizada, si hubieran solicitado otros seguros, adjuntar los pagos de las pólizas y la vigencia de las mismas (Pólizas de Responsabilidad civil, de accidentes personales y otras).
 - n) En caso sea una Contratación de Personal por Tercerización, adicionar:
 - Copia de Boletas de Pago y Constancia de Abono.
 - Copia de pago de leyes sociales (AFP, ONP, ESSALUD, CTS y gratificaciones), cuando corresponda.
 - o) Expediente foliado de la primera a la última página entregados en un folder.

Indicar, que el expediente de pago presentado por la contratista, podrá ser observado o rechazado por el administrador de contrato al verificarse que no se adjuntó uno o más de los documentos indicados en los puntos desde la a) hasta la n).

El Administrador de Contrato emitirá su informe de conformidad en un plazo máximo de siete (7) días calendario de recibida la solicitud de pago al Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A.

El Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A. elevará el informe de conformidad al Centro de Obligaciones por Pagar para el respectivo proceso de pago, obligación que debe efectuarse dentro de los diez (10) días siguientes de su recepción en el COP.

19. PENALIDADES.


Serán objeto de penalidad diaria por retrasos en la entrega del servicio, de acuerdo al artículo 161, 162 y 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones. Del monto total del contrato incluido IGV, hasta un máximo del 10% del monto contractual total incluido IGV.

El sistema de multas y sanciones que se indica tiene como objetivo principal propender al logro de la calidad, cumplimiento de normas de seguridad y respuesta al plazo de los trabajos que forman parte del servicio. En todos los casos, las multas se pagarán a favor de ELECTRO ORIENTE S.A. y su abono no libera a LA CONTRATISTA de su responsabilidad frente a terceros o frente a ELECTRO ORIENTE S.A. por las consecuencias de un eventual incumplimiento de sus obligaciones y por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a terceros y/o a ELECTRO ORIENTE S.A.

De acuerdo al artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la calidad del trabajo, tanto en su efectividad como en lo que se refiere al fiel cumplimiento, será una exigencia fundamental, por dicha razón se ha establecido un sistema de penalidades, para mantener y/o mejorar los índices de rendimiento que permitan alcanzar los objetivos trazados por LA ENTIDAD.

Por cada día de retraso injustificado en la entrega de los bienes o culminación del servicio, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato.

En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Penalidad Diaria = 0,10 x Monto
F x Plazo en días

Donde:

F= 0,25 para plazos mayores a sesenta (60) días
0,40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Otras Penalidades Aplicables.

ELECTRO ORIENTE aplicará penalidades a LA CONTRATISTA por infracciones cometidas en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

LA CONTRATISTA estará afecto a penalidades sobre el pago del servicio prestado, en los casos que se detallan en el Cuadro de Penalidades ANEXO N° 02-A, ANEXO N° 02-B, ANEXO N° 02-C, ANEXO N° 02-CS y ANEXO N° 02 D

20. REQUERIMIENTOS MÍNIMO DE LOCAL: OFICINA - ALMACEN

- Local alquilado bajo responsabilidad y pagado por LA CONTRATISTA, ubicado preferentemente dentro del perímetro de la plaza principal, calle colindante, o vía principal de la localidad.
- El amueblamiento estará a cargo del LA CONTRATISTA, según el Anexo C.
- Contará como mínimo con dos Equipos de Cómputo cada uno con su mueble, una impresora para papel A4, una impresora Ticketera, conexión a Internet, a fin de agilizar las actividades comerciales. Deberá contar con los servicios básicos, como: agua, desagüe, energía eléctrica, teléfono fijo.
- El local estará pintado con los colores empresariales de Electro Oriente S.A., además, llevará un letrero con la inscripción de "CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIOS - CAS PICOTA - ELECTRO ORIENTE S.A." el modelo, tamaño, el color y el tipo de letra será proporcionado por ELECTRO ORIENTE S.A.
- El local tendrá un ambiente para almacén de materiales eléctricos.

21. ENTREGA DE MATERIALES.


Electro Oriente S.A. hará entrega al CONTRATISTA los materiales eléctricos en el Almacén de Bellavista.

22. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

22.1. Equipamiento del personal

El personal que efectúa trabajos de campo, deberá contar básicamente con:

- > Implementos personales de protección (IPP).
- > Par de guantes dieléctricos para baja y media tensión de acuerdo a la talla del técnico.
- > Guantes de hilo
- > Guantes de bedana
- > Careta transparente para trabajos con energía
- > Amés-cinturón de seguridad completo.

		FORMATO		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2018			

- Ropa de trabajo para electricista.
- Bolsa de cuero porta herramientas.
- Anteojos de Seguridad Claros
- Herramientas básicas:
 - alicate universal
 - alicate de corte diagonal
 - alicate pinza
 - destornillador plano
 - destornillador estrella
 - destornillador penillero
 - cuchilla de electricista
 - linterna de mano
 - Wincha de 5 m. con nivel.
 - Tablero con gancho.
 - Lapicero.
 - Guía de calles.



22.2. Equipamiento por Cuadrilla

- Escaleras de fibra de vidrio (Por Cuadrilla).
- Pinza Volt-amperimétrica calibrado (por cuadrilla).
- Revelador de Tensión calibrado (por cuadrilla).
- Amoladora.
- Taladro.
- Pértiga de 4 cuerpos.
- Otros necesarios para ejecutar su trabajo con seguridad y de acuerdo a los términos de referencia


22.3. Equipos de cómputo

- Computadores Intel Core i3 o superior, 2 GB de Memoria RAM y velocidad de 2 MHz o superior, disco duro de 500 GB o superior, con grabador de CD/DVD.
- Impresoras láser en blanco y negro con velocidad mínima de 50 ppm.
- Impresoras láser Ticketera.
- Antivirus licenciado y actualizado
- Internet

EPPs Personal de Empresas Contratistas al Servicio de Electro Oriente S.A.

Personal Contratista Administrativo - Atención al cliente

EPPs	CANTIDAD	COLOR	TIEMPO DE CAMBIO (1)	OBLIGATORIO
CAMISA MANGA LARGA OXFORD	02 UNID	BEIGE	6 MESES	SI
PANTALÓN DENIM JEAN PROCESADO	02 UNID	AZUL	1 AÑO	SI


 Electro Oriente <small>Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ZAPATO DE SEGURIDAD DIELECTRICO	01 PAR	MARRON / NEGRO	1 AÑO	OPCIONAL (solo en caso de hacer ingreso a Planta)
Normas a cumplir: NTP 20345:2008, ANSI Z41-PT91				

Personal Contratista Técnico Electricista

EPPs	CANTIDAD	COLOR	TIEMPO DE CAMBIO (*)	OBLIGATORIO
CASCOS DE SEGURIDAD DIELECTRICO, TIPO 1, CLASE E CON BARBIQUEJO CON MENTONERA CON 3 PUNTOS DE ACOPLE. Normas a cumplir: ANSI Z89.1- 2003.	01 UND.	NARANJA	1 AÑO	SI
CAMISA MANGA LARGA DENIM JEAN PROCESADO CON CINTAS REFLECTIVAS CON EL ESLOGAN EN LA PARTE SUPERIOR DE LA ESPALDA: "EMPRESA COLABORADORA DE ELECTRO ORIENTE S.A."	02 UNID	AZUL	6 MESES	SI
PANTALON DENIM JEAN	1 UNID	AZUL	6	SI
POLO MANGA LARGA DE ALGODON CON EL ESLOGAN EN LA PARTE SUPERIOR DE LA ESPALDA: "EMPRESA COLABORADORA DE ELECTRO ORIENTE S.A."	02 UNID	PLOMO	6 MESES	SI (PERSONAL TECNICO Y OBRERO)
CHALECO CON CINTAS REFLECTIVAS	01 UND.	POR DEFINIR	1 AÑO	TRABAJOS EN VIA PUBLICA
ZAPATO DE SEGURIDAD DIELECTRICO Normas a cumplir: NTP 20345:2008, ANSI Z41- PT91	02 PAR.	MARRÓN/ NEGRO	1 AÑO	SI
LENTES DE SEGURIDAD: Normas a cumplir: ANSI Z87.1 + 2003, ANSI Z87.1- 2010, EN 166:2001.	01 UND.	CLARO Y NEGRO	6 MESES	SI
PROTECTORES AUDITIVOS TIPO DREJERA ADAPTABLE AL CASCO: Normas a cumplir: ANSI S3.19	01 PAR.	VARIADO	1 AÑO	SI
GUANTES DE BADANA: Normas a cumplir: UNE-NE 388:2004	01 PAR	VARIADO	CADA 15 DIAS	SI
GUANTES DIELECTRICO CLASE 00 Y CLASE 3: Normas a cumplir: EN 60903, CEI 903	01 PAR	VARIADO	1 AÑO	PARA TRABAJOS CON ELECTRICIDAD
GUANTES DE HILO: Normas a cumplir: UNE-NE 388:2004	0 PAR	BLANCO	2 POR SEMANA	SI
SOBRE GUANTES: Normas a cumplir: Certificación Internacional	01 PAR	VARIADO	3 MESES	SI

101

		FORMATO		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ARNES CON SOPORTE LUMBAR Y SENTADERA: Normas a cumplir: ANSI Z359.13-2009, Z359.1-2012, OSHA 1926.502	01 UND.	VARIADO	1 AÑO	TRABAJO EN ALTURA
LÍNEA DE VIDA CON ABSORBEDOR DE IMPACTO: Normas a cumplir: ANSI A10.32-2004, OSHA 1926.502, ANSI Z359.1-2007	01 UND.	VARIADO	1 AÑO	TRABAJO EN ALTURA
CINTURÓN PORTA HERRAMIENTAS: Normas a cumplir: CCP 001- NTE DE 2005	01 UND.	VARIADO	1 AÑO	TRABAJO EN ALTURA

NOTA*: Los EPPs deberán ser cambiados por la contratista en caso sufran algún tipo de daño o deberán dotar al trabajador en caso éste no cuente con el EPP mientras realiza sus labores. El tiempo de cambio es sólo una referencia que se aplica cuando el EPP se mantiene en buenas condiciones para su uso


- LA CONTRATISTA deberá cumplir estrictamente con los plazos y procedimientos en los procesos comerciales, de operación y mantenimiento para lo cual ELECTRO ORIENTE S.A., cuando sea necesario para la operación, le suministrará fusibles, lámparas, medidores y ferretería, debiendo informar a manera de liquidación los materiales utilizados, indicando el lugar donde fueron instalados; ELECTRO ORIENTE S.A. verificará su destino y consumos.
- Otros insumos menores como: pinturas, materiales de limpieza y otros serán suministrados a su costo por LA CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA debe tener sus propias herramientas y equipos tales como:
 - Unidad móvil: un (1) moto furgón, una (1) moto lineal, (incluye combustible)
 - 2 radios portátiles o celulares RPM,
 - 1 pértiga de tres cuerpos,
 - 1 escalera telescópica de fibra de vidrio de dos cuerpos,
 - Megófono (CERTIFICADO),
 - Pinza volta perimétrica (CERTIFICADO)

Cuando la actividad lo amerite, ELECTRO ORIENTE S.A. apoyará con equipos especiales, tales como grúa, brazo hidráulico, cámaras termográficas, etc., para el cumplimiento del contrato.

Nota: LA CONTRATISTA podrá contratar personal adicional de acuerdo a sus necesidades, el mismo que será informado de forma obligatoria y oportunamente a Electro Oriente S.A., cumpliendo lo requerido por la normativa en Seguridad.

23. OBLIGACIONES EN SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE

LA CONTRATISTA tiene la obligación de cumplir con las exigencias impartidas por ELECTRO ORIENTE S.A. (y con el procedimiento PGGFS-013-0017- instructivo OBLIGACIONES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE PARA CONTRATISTAS - donde se Establece las Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente) con el objetivo de

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR: GERENTE GENERAL	

establecer, implementar y mantener requisitos para identificar, controlar y prevenir los riesgos de seguridad, salud en el trabajo y los impactos ambientales negativos que puedan ocasionar la contratación de servicios a fin de velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable. Adjunto al presente TDR.

24. OBLIGACIONES DE ELECTRO ORIENTE S.A.

- ELECTRO ORIENTE S.A. entregará, para el desarrollo de las actividades, a LA CONTRATISTA la siguiente documentación:

5. Ordenes de Trabajo
6. Datos de ubicación de los clientes
7. Relación de clientes con datos de direcciones.
8. Padrón en formato magnético.


- Es obligación de ELECTRO ORIENTE S.A., supervisar los trabajos de LA CONTRATISTA, a través del administrador de contrato y/o la Unidad de Seguridad y Medio Ambiente.
- Retribuir el servicio prestado según las condiciones establecidas en la cláusula quinta del presente contrato, previa presentación de la factura por parte de LA CONTRATISTA, con las formalidades de Ley, conformidad del servicio.
- Mantener vigente la Póliza Multirriesgo y Responsabilidad Civil por ocurrencias imprevistas en el Sistema Eléctrico.
- Admitir, evaluar y atender los informes de ocurrencias y las sugerencias planteadas por LA CONTRATISTA orientadas a mejorar la calidad del Servicio.
- ELECTRO ORIENTE S.A. podrá variar las condiciones de prestación de servicios previo aviso de 48 horas de anticipación.
- Participar en coordinación con LA CONTRATISTA en la capacitación y/o actualización del personal de LA CONTRATISTA. Constituirse en un Asesor permanente en esta etapa de implementación.
- ELECTRO ORIENTE S.A. se reserva el derecho de interponer las acciones administrativas, judiciales y penales a que hubiera lugar por los eventuales daños y perjuicios que se genere a ELECTRO ORIENTE S.A. y sus clientes, por el uso indebido del sello de cancelación, deshonestidad o retención indebida de los fondos recaudados. Tramitar y efectuar el pago del servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en las Bases, los presentes Términos de Referencia y el Contrato.
- Supervisar y verificar, el estricto cumplimiento de las actividades comprendidas en el servicio contratado; así como, evaluar su desarrollo aplicando penalidades y sanciones establecidas en los Términos de Referencia, y planteando la resolución del contrato cuando corresponde.

25. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA

25.1. Obligaciones Laborales:

LA CONTRATISTA está en la obligación de pagar a sus trabajadores sus remuneraciones completas. Cabe resaltar que ELECTRO ORIENTE S.A. será responsable solidario del cumplimiento de lo antes descrito, de incumplir con sus obligaciones ELECTRO ORIENTE S.A.

- Asumir frente a ELECTRO ORIENTE S.A. y terceros, los daños y perjuicios originados por negligencia comprobada del LA CONTRATISTA.

		FORMATO:		
DETERMINACIÓN DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL				
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			


- LA CONTRATISTA se responsabiliza de la custodia y el buen uso del material, equipos de oficina y demás recursos que se le haga entrega para efectos de la gestión de cobranza comprometiéndose en mantenerla en buen estado.
- Sujetarse a las normas de seguridad que dicte ELECTRO ORIENTE S.A., Las mismas que el supervisor de seguridad de ELECTRO ORIENTE S.A. entregará a la firma del presente.
- Asumir frente a terceros los daños y perjuicios causados por el personal a su cargo, con ocasión de la prestación del servicio contratado.
- Mantener libre de responsabilidad indemnizatoria a ELECTRO ORIENTE S.A. por pérdidas de vidas, accidentes individuales o colectivos de trabajo, enfermedades profesionales, accidentes comunes y enfermedades comunes del personal de LA CONTRATISTA, así como reclamos judiciales o extrajudiciales que se hubiera originado en acciones de su personal de sus agentes contratados o de sus invitados fuera o dentro del ámbito de trabajo de ELECTRO ORIENTE S.A., ya sean en cumplimiento o no de funciones laborales o contractuales.
- Guardar la más absoluta confidencialidad de las actividades que realice por encargo de ELECTRO ORIENTE S.A., así como las técnicas de redes, métodos de trabajo, procedimientos, diseños, estudios, planes, programitas, costos, proveedores, clientes, infraestructura, y todo elemento constituido o relativo a la propiedad de ELECTRO ORIENTE S.A. Así como también, a la información referida a los negocios de ELECTRO ORIENTE S.A. que de cualquier manera directa o indirectamente tome conocimiento en el cumplimiento de los servicios contratados. Esta obligación se extiende, además a los trabajadores y personas contratadas por LA CONTRATISTA que ejecuten servicios por cuenta de éste y a quienes deberá instruir al respecto.
- No transferir total ni parcialmente a terceros el servicio que se contrata, ni los derechos u obligaciones que asume contractualmente.
- Cumplir con el pago de remuneración a su personal de acuerdo a su estructura de costos que forma parte del contrato, en la última semana de cada mes. Siendo causal de penalidad si el personal no cobra dentro del mes laborado.
- Queda claramente establecido que el presente contrato no tiene ninguna relación laboral y es de responsabilidad total y exclusiva de LA CONTRATISTA todo gasto que demande llevar a efecto la actividad de Cobranza de los servicios comerciales y servicio público de electricidad que se le encarga, materia del presente contrato.

Instalación de Nuevos Suministros:

- c. Horario de recojo de órdenes de instalación:
- d. Entrega de información de instalaciones ejecutadas, que consistirá en la devolución de las órdenes entregadas debidamente llenadas y con la conformidad del cliente.

Reconexiones (Informes a través de correo electrónico):

- a. 08 horas de entrega las órdenes de reconexión.
- f. Horario de recojo durante los 03 días punta (die corte y siguientes 3 días)
- g. Horario de recojo días normales
- h. La entrega de información de reconexiones efectuadas se efectuará al término de las 4 horas establecidas como plazo.
- Se aplicará penalidad por incumplimiento de lo establecido líneas arriba
- LA CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido en el procedimiento Electro Oriente S.A. - PGGFS-013-1016 - Instructivo UNIFORME DE TRABAJO Y EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL PARA CONTRATISTAS - donde se establece los estándares a aplicar para el

 Electro Oriente <small>SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

adecuado uso del uniforme de trabajo y equipos de protección personal para el personal contratista para su utilización en las diferentes actividades laborales que son brindados a Electro Oriente S.A.

LA CONTRATISTA tiene la obligación de cumplir con las exigencias impartidas por ELECTRO ORIENTE S.A. (y con el procedimiento PGGFS-013-1017* instructivo OBLIGACIONES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE PARA CONTRATISTAS - donde se Establece las Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente) con el objetivo de establecer, implementar y mantener requisitos para identificar, controlar y prevenir los riesgos de seguridad, salud en el trabajo y los impactos ambientales negativos que puedan ocasionar la contratación de servicios a fin de velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable.


25.2. Otras Obligaciones y Responsabilidades.

La prestación del servicio se gestionará con total independencia administrativa y funcional con recursos propios de LA CONTRATISTA, quien desplazará su personal a las instalaciones/centro de trabajo de ELECTRO ORIENTE S.A., siendo responsable por los resultados, de acuerdo con la data entregada, debiendo procesarla y registrarla en los aplicativos en los módulos correspondientes, elaborar reportes diarios o cuando sea requerido por ELECTRO ORIENTE S.A. y los de carácter periódico mensual para entrega al Administrador de Contrato designado por ELECTRO ORIENTE S.A., para la conformidad del servicio; la prestación del servicio se sujeta a supervisión permanente de ELECTRO ORIENTE S.A., con las siguientes condiciones generales a cumplir:

ELECTRO ORIENTE S.A., no será, en consecuencia, responsable de los accidentes que puedan sufrir LA CONTRATISTA y/o su personal, en el curso de los trabajos o con ocasión de ellos.

- LA CONTRATISTA identificará a su personal con un fotocheck la misma que será autorizado por ELECTRO ORIENTE S.A.
- ELECTRO ORIENTE S.A. se reserva el derecho de controlar y constatar en cualquier momento, la capacidad técnica del personal de LA CONTRATISTA, respecto a los conocimientos teóricos y/o prácticos inherentes a la ejecución del servicio contratado.
- LA CONTRATISTA no tendrá derecho a indemnización de parte de ELECTRO ORIENTE S.A. por pérdidas o daños que ocurran en sus bienes como materiales, equipos, instalaciones y otros, sea que aquellos provengan de fuerza mayor, hechos de terceros o del propio CONTRATISTA. En el caso de producirse daños en bienes de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o de terceros por actos u omisiones de LA CONTRATISTA o de su personal, aquella podrá hacer efectiva la responsabilidad de éste, descontando de cualquiera de los pagos que le adeude, el valor de los daños debidamente justificados.
- LA CONTRATISTA se obliga a exhibir en el momento en que ELECTRO ORIENTE S.A. crea conveniente toda documentación que respalde la asignación de los trabajadores a la prestación del servicio en ELECTRO ORIENTE S.A.
- Mantener estricta confidencialidad de información, que por razones de trabajo llegue a conocimiento de su personal. El incumplimiento de esta obligación que a criterio de ELECTRO ORIENTE S.A. pueda afectarla será considerado como falta grave siendo causal suficiente para la resolución del contrato por parte de ELECTRO ORIENTE S.A.

En caso de que ELECTRO ORIENTE S.A. compruebe que un trabajo no ha sido realizado a entera cabalidad por el personal de LA CONTRATISTA o que haya incurrido en acto ilícito aprovechando el desarrollo de trabajo materia del servicio, ELECTRO ORIENTE S.A. solicitará al Supervisor de LA CONTRATISTA el cambio inmediato del trabajador responsable lo cual

 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

implica aplicar la penalidad establecida. en caso omiso se considerará como falta grave causal suficiente para la resolución del contrato por parte de ELECTRO ORIENTE S.A.

- En caso de surgir conflictos laborales (huelgas, paros, etc.) derivados de las relaciones entre ELECTRO ORIENTE S.A. y sus trabajadores, LA CONTRATISTA deberá desarrollar sus actividades para la cual fue contratada en forma normal y regular.
- LA CONTRATISTA colocará en lugar visible de la oficina de atención al cliente una vitrina en la cual debe publicar todos los documentos de exigencia normativa (folletos, trípticos, panfletos, etc.), de esta forma evitar cualquier observación pasible a sanción que sería integra responsabilidad de LA CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA asumirá en forma responsable de cualquier observación que devenga en sanción impuesta por OSINERGMIN, por no cumplir con los plazos establecidos por norma del sector electricidad, de todas las actividades que desarrolla



26. CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO:

Sarán causales de resolución automática del presente contrato las siguientes:

26.1. Causas imputables a LA CONTRATISTA:

El incumplimiento de la entrega de la recaudación de acuerdo a lo establecido en el presente contrato

- g. Irregularidad en la entrega de las sumas recaudadas. Retención indebida de las cobranzas.
- h. Cambio del local sin previo aviso a ELECTRO ORIENTE S.A., conforme está señalado en el contrato.
- i. Negligencia o dolo en la cancelación de los recibos después de la fecha de vencimiento, de tal manera, que al usuario que se procediera al corte del suministro por falta de pago de dos meses se suspendiera por presentar el recibo cancelado, luego de haber dado cuenta de lo cobrado a ELECTRO ORIENTE S.A.
- j. Reiterada demostración de inadecuada atención a los usuarios de ELECTRO ORIENTE S.A.
- k. Por reclamo del usuario que hayan pagado su recibo y que no figuren como cancelado.
- l. Por incumplimiento y/o errores consecutivos de cualquiera de las cláusulas contenidas en el contrato, y que a criterio de ELECTRO ORIENTE S.A. así lo amerite.

26.2. Causas imputables a ELECTRO ORIENTE S.A.


El incumplimiento de las obligaciones y condiciones que se hayan fijado en el contrato.

- c. Por decisión de ELECTRO ORIENTE S.A., cuando las necesidades del servicio así lo requieran, sin necesidad de expresión de causa, previa comunicación al LA CONTRATISTA con 10 días de anticipación.
- d. ELECTRO ORIENTE S.A. se reserva el derecho de interponer las acciones a que hubiera lugar por los eventuales daños y perjuicios que ocasionara el uso indebido del sello de cancelación o retención indebida de fondos recaudados.

27. SUBCONTRATACION

LA CONTRATISTA no puede subcontratar el servicio.



 Electro Oriente <small>S.A. - SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

28. BIENES A SUMINISTRAR POR LA CONTRATISTA

Todos los bienes que proporcionará LA CONTRATISTA serán los necesarios para el cumplimiento de la prestación del servicio, los cuales deberán cumplir con las características requeridas por ELECTRO ORIENTE S.A., deberán ser de óptima calidad.

29. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

El Personal de LA CONTRATISTA no mantendrá ninguna relación de dependencia con ELECTRO ORIENTE S.A. para el cumplimiento de sus obligaciones.


Las labores de coordinación y toma de decisiones sobre las actividades contratadas, serán ejecutadas a través de los Profesionales Propuestos por LA CONTRATISTA como Supervisores Responsables, asumiendo responsabilidad total de los resultados del servicio para el efecto.

30. BIENES A SUMINISTRAR POR ELECTRO ORIENTE S.A.

- Por razones de desarrollo y uso de tecnologías de información, ELECTRO ORIENTE S.A., proporcionará e instalará en los equipos de cómputo de LA CONTRATISTA, el software de su propiedad con los accesos y autorización de uso de los módulos y aplicativos requeridos para la ejecución de la gestión de contrataciones de bienes y servicios para las Unidades de Negocio.
- Estarán a cargo de LA CONTRATISTA el manejo y custodia de todos los bienes e insumos propios, y los entregados por ELECTRO ORIENTE S.A., para la ejecución de los trabajos, siendo responsables por todos los riesgos y pérdidas que pudieren presentar los mismos, por cualquier motivo.

31. CONFIDENCIALIDAD.

- LA CONTRATISTA y su personal guardarán la más absoluta confidencialidad de la información que de manera directa o indirecta y que por razones de trabajo lleguen a su conocimiento, así como de las técnicas, métodos de trabajo, procedimientos, estudios, planes, programas, costos, proveedores, clientes, infraestructura, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos y todo elemento constitutivo o relativo a la propiedad de ELECTRO ORIENTE S.A. El incumplimiento de esta obligación que a criterio de ELECTRO ORIENTE S.A. pueda afectarla será considerada como falta grave siendo causal suficiente para la resolución del contrato por parte de ELECTRO ORIENTE S.A.
- Los datos de carácter documental entregados por ELECTRO ORIENTE S.A. a LA CONTRATISTA y obtenidos por éste durante la ejecución del servicio y la información producida una vez que se haya concluido el mismo, única y exclusivamente podrán ser utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del mismo, no pudiendo ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno ni siquiera a los meros efectos de conservación.
- LA CONTRATISTA deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para que el contenido de dicha información no se divulgue a terceros sin autorización expresa de ELECTRO ORIENTE S.A., debiendo garantizar la seguridad de los datos magnéticos y/o documentales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado adoptando las medidas necesarias. LA CONTRATISTA, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por ELECTRO ORIENTE S.A., en materia de seguridad de la información.

		FORMATO DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PDAL-204-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	Jefe del Departamento de Logística	Gerente de Administración y Finanzas	Gerente General
FECHA	20/03/2019			

32. 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 de LA CONTRATISTA es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

33. PROPIEDAD INTELECTUAL


De corresponder, se deberá precisar que la Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio. De ser el caso, a solicitud de la Entidad, LA CONTRATISTA tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

34. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio otorgará el Jefe de la Unidad de Negocios Bellavista previo Informe técnico del Supervisor Comercial.


35. ANEXOS

- ANEXO A Estructura de Costos.
- ANEXO B-1 Cuadro de Penalidades para la Contratista
- ANEXO B-2 Penalidades por Aspectos Técnicos
- ANEXO B-3 Penalidades por Otros Incumplimientos Técnicos.
- ANEXO B-4 Cuadro de Aplicación de Penalidades
- ANEXO B-5 Otras Penalidades de Seguridad
- ANEXO C Pese el Servicio e Suma Alzada
- ANEXO D Equipo de Bioseguridad y Materiales de Limpieza Obligatorios para Combatir el Contagio por Covid-19 y Prueba de Descarte Covid-19 Tipo Antígeno Detección
- ANEXO E Materiales de Limpieza y Desinfección para el Personal

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CODIGO	FOAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019		APROBADO POR:
			GERENTE GENERAL


ANEXO A

Item	Descripción	Und	CANTIDAD MES (30 DÍAS) SER	CANTIDAD 12 MESES (365 DÍAS) SER	COSTO UNITARIO \$/ SER	SUB TOTAL 365 DÍAS SER
I	ACTIVIDADES A COSTO UNITARIO					
1	CONEXIONES NUEVAS EN BT AEREA					
1.01	Inspección para Nuevo Suministro	Und	50	800	17.04	10,224.00
1.02	Instalación de nuevo suministro de energía eléctrica monofásico (incluye: picado de nicho, instalación de caja portamedidor, tubo de FG, acometida, medidor y codificación).	Und	40	450	100.08	46,038.40
1.03	Instalación de nuevo suministro de energía eléctrica trifásico (incluye picado de nicho, instalación de caja portamedidor, tubo de FG, acometida, medidor y codificación).	Und	4	48	134	6,432.00
1.04	Instalación Murete (1 Ø o 3Ø)	Und	20	240	34	8,160.00
2	CORTE DEL SERVICIO CLIENTES DEUDORES					
2.01	Corte del servicio Tipo I (apertura de fusible o interruptor)	Und	215	2580	5	12,900.00
2.02	Corte del servicio Tipo II (desconexión del an fusible o interruptor)	Und	15	180	5	900.00
2.03	Corte del servicio Tipo III (desconexión del empalme aéreo)	Und	10	120	10	1,200.00
2.04	Corte en MT PMI	Und	5	60	32	1,920.00
3	RECONEXION DEL SERVICIO					
3.01	Reconexión del servicio Tipo I (cierre de fusible o interruptor)	Und	180	2280	3.98	9,074.40
3.02	Reconexión del servicio Tipo II (conexión del an fusible o interruptor)	Und	10	120	5.36	643.20
3.03	Reconexión del servicio Tipo III (conexión del empalme aéreo)	Und	5	60	18.55	1,113.60
3.04	Reconexión en MT PMI	Und	5	60	39.45	2,307.00
4	TOMA DE LECTURA, REPARTO DE RECIBOS Y NOTIFICACIONES					
4.01	Lecturas de medidores monofásicos, incluye consistencia.	Und	2700	32400	0.4	12,960.00
4.02	Lecturas medidores monofásicos ubicados en poste, incluye consistencia.	Und	20	240	0.94	225.60
4.03	Lectura de Medidores Electrónicos Multifunción clientes mayores (incluye Consistencias)	Und	37	444	1.5	666.00
4.04	Lectura de Medidores Totalizadores de la SED, incluye consistencia.	Und	95	1140	8	8,120.00
4.05	Lectura de Medidores A.P. de SED, incluye consistencia.	Und	95	1140	8	8,120.00
4.06	Reparto de recibos clientes comunes	Und	2500	30000	0.3	9,000.00
4.07	Entregas de Recibos de Clientes Mayores (copie de cargo)	Und	42	504	1.5	756.00
4.08	Entrega de Notificación	Und	80	960	1.6	1,440.00
5	COBRANZA					
5.01	Cobranza por talón de recibos	Und	2200	26400	0.67	17,668.00
5.02	Persuasión de cobranza clientes con deuda incluye corte del servicio del ser el caso.		120	1440	6.75	9,720.00
5	ATENCION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS					
6.01	Cambio de medidor monofásico 1Ø	Und	18	216	10	2,160.00
6.02	Cambio de medidor trifásico 3Ø	Und	3	36	15	540.00
6.03	Cambio de Interruptor Termomagnético trifásico/monofásico	Und	20	240	7	1,680.00
6.04	Cambio de Caja portamedidor monofásico/trifásico	Und	36	432	13.44	4,183.28


		FORMATO DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PQAL-084-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	29/03/2019			

6.05	Soldado o Remacha de Tapa Parafundidor	Und	68	720	5,6	4.032,00
6.06	Reubicación de conexión monofásica	Und	3	38	100	3.800,00
6.07	Reubicación de conexión trifásica	Und	2	24	100	2.400,00
6.08	Inspección en campo por reclamaciones y solicitudes (exceso de consumo, Cambio de dielos y otros), consumo elevado y consumo cero	Und	63	758	5	3.780,00
6.09	Medición del nivel de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas		60	720	9,75	7.020,00
6.1	Conexión de servicio temporal	Und	7	84	18	1.512,00
6.11	Desconexión de Suministro Temporal	Und	7	84	15	1.260,00
6.12	Toma de lectura de servicio extraordinario (temporal)	Und	4	48	8,42	404,16
6.13	Rotro de materiales eléctricos (cable, medidor, caja, tubo, etc.) de suministro 10 y/o 30 (ex cliente o a solicitud de usuario)	Und	8	96	42,31	4.081,76
6.14	Reinstalación del servicio monofásico	Und	3	36	67	2.412,00
6.15	Reinstalación del servicio trifásico	Und	2	24	87	2.088,00
6.16	Lijado pintado / codificación de caja	Und	70	840	4	3.360,00
7	ATENCIÓN DE AVERÍAS Y EMERGENCIAS					
7.01	Cambio de Acometida Aérea monofásica	Und	28	336	36,83	13.046,88
7.02	Cambio de Acometida Aérea trifásica	Und	0	108	58	8.284,00
7.03	Activación de Interruptor termomagnético	Und	80	720	7,5	5.400,00
7.04	Cambio de interruptor termomagnético	Und	28	336	9,71	3.282,56
7.05	Empalme de Acometida a instalación de monseña a la Red Aérea	Und	38	360	8,10	2.944,80
7.06	Cambio de fusible en BT en Loncheras y Monseña	Und	35	420	8,59	3.607,80
7.07	Cambio de conector	Und	42	504	15,05	7.586,20
7.08	Reparación de acometida averiada	Und	35	432	16	6.912,00
8	ATENCIÓN DE ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN (con cargo a la partida de distribución)					
8.01	Mantenimiento incluye cambio de lámpara de A.P.	Und	6	108	21,25	2.295,00
8.02	Cambio de equipo alumbrado público	Und	7	84	48,54	4.077,36
8.03	Orientación de pastoreo	Und	3	36	21,25	765,00
8.04	Cambio de pastoreo	Und	3	36	48,54	1.741,44
8.05	Cambio de conector de A.P. en Tablero de Distribución de SED	Und	3	36	32,65	1.175,40
8.06	Cambio de Interruptor horario A.P. en Tablero de Distribución de SED	Und	3	36	31,3	1.126,80
8.07	Poda de rama de árbol	Und	7	84	10,3	865,20
8.08	Atención a Clientes sin servicio en sector (activación de ITM circuito de la SED)	Und	4	48	21,25	1.020,00
8.09	Reparación de red en B.T.	Und	3	36	85	3.060,00
8.10	Activación de Redcierre	Und	5	60	23	1.380,00
8.11	Cambio de fusible en MT (derivaciones o SED)	Und	9	108	22	2.376,00
SUB TOTAL I						287.022,84
II	REMUNERACIÓN Y ASIGNACIÓN FAMILIAR	UNO	CANTIDAD	MESES	CDSTO (MENSUAL)	MONTO ANUAL
1.01	Remuneración Básica	UND	1	12	1.200,00	14.400,00
1.02	Asignación Familiar	UND	1	12	102,50	1.230,00
BENEFICIOS SOCIALES						
1.03	CTS (8,72%)	UND	1	12	128,88	1.519,20
1.04	Vacaciones (8,33%)	UND	1	12	108,50	1.302,00
1.05	Gratificaciones (16,67%)	UND	1	12	217,13	2.605,56
APORTACIONES						
1.06	ESSALUD (8%)	UND	1	12	138,38	1.660,56
1.07	Gratificación ESSALUD (8%)	UND	1	12	138,38	1.660,56
1.08	SCTR Salud (1,18%)	UND	1	12	18,14	217,68
1.09	SCTR Pensión (1,18%)	UND	1	12	18,14	217,68

112

 Electro Oriente S.A.		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-FB01	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019	LOGÍSTICA	Y FINANZAS	

	b.3.- No reemplazo inmediato del personal observado por ELECTRO ORIENTE S.A.	por persona	5% UIT
	b.4.- No comunicación oportuna de retiros y reemplazos del personal.	por persona	5% UIT
c.-	EFFECTIVIDAD		
	c.1.- Inejecución de actividades programadas por ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada actividad	5% UIT
	c.2.- Ejecución de Actividades sin aprobación previa de ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada caso	15% UIT
	c.3.- Ejecutar trabajos defectuosos incumpliendo lo estipulado en el contrato.	por cada caso	15% UIT
	c.4.- Exceder los plazos establecidos por ELECTRO ORIENTE S.A. para la ejecución del servicio.	por cada caso	15% UIT
d.-	SERIEDAD Y PRESENTACION		
	d.1.- No uso y exhibición del fotochek por parte del personal.	por persona	5% UIT
	d.2.- Personal Técnico sin uniforme.	por persona	5% UIT
	d.3.- Uso de uniformes por parte del personal técnico sin el nombre y logo de la empresa contratista.	por persona	5% UIT
	d.4.- No cumplimiento del equipamiento ofertado en su propuesta técnica.	por cada caso	15% UIT
	d.5.- Falta de impresión del nombre de la empresa en las puertas delanteras de los vehículos.	por cada caso	5% UIT
	d.6.- Contratación del personal que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por ELECTRO ORIENTE S.A.	por persona	5% UIT
	d.7.- Uso indebido de la credencial por parte del personal de la Contratista.	por persona	15% UIT
e.-	ASPECTOS TECNICOS		
	e.1.- No dotación de equipos e implementos de trabajo al personal técnico acorde con las actividades a cumplir.	por cada trabajador	15% UIT
	e.2.- No uso de materiales entregados por ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada caso	15% UIT
	e.3.- Dotación de equipos y herramientas de trabajo al personal técnico en mal estado y/o inservibles.	por cada	15% UIT
	INFORMACION		
	f.1.- Entrega de información errónea o distorsionada de las actividades desarrolladas.	por cada caso	20% UIT
	f.2.- Uso indebido de la información antes, durante y/o después de la ejecución de las actividades.	por cada caso	20% UIT
	f.3.- Impuntualidad en entregar información de los trabajos efectuado y los no efectuados.	por cada caso	20% UIT
	f.4.- No recabar la información de ELECTRO ORIENTE S.A. para el inicio de los trabajos	por cada caso	20% UIT
g.-	OTROS		
	g.1.- Faltar el respeto de palabra o acción al personal de ELECTRO ORIENTE S.A. durante la supervisión de los trabajos, por parte de personal de la contratista.	por cada caso	20% UIT


		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/02/2019			

PÓLIZAS, SEGUROS Y EXAMEN MEDICO						
1.10	Examen Medico	UND	1	1	250.00	250.00
1.11	Póliza de Accidentes Personales	UND	1	12	58.43	677.16
1.12	Seguro Vida Ley (0.35%)	UND	1	12	6.00	72.00
COSTOS DIRECTOS						
1.13	Ropa de Trabajo	UND	1	2	250.00	500.00
1.14	Equipos de cómputo	UND	1	12	150.00	1,800.00
1.15	Alquiler de Impresora	UND	1	12	100.00	1,200.00
1.16	Alquiler de Impresora Ticketera	UND	1	12	100.00	1,200.00
1.17	Muebles y Enseres	UND	1	12	50.00	600.00
1.18	Alquiler de Ambientes	UND	1	12	500.00	6,000.00
1.19	KIT de bioseguridad, limpieza y Pruebas Antígeno Covid 19 - Anexo O Y E	UND	1	12	40.00	480.00
SUB TOTAL II						37,592.40
GASTOS ADMINISTRATIVOS						1,879.82
UTILIDADES						1,879.82
TOTAL II						41,351.64
TOTAL GENERAL (TOTAL I + TOTAL II)						328,374.48

ANEXO B-1

CUADRO DE PENALIDADES PARA LA CONTRATISTA


ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PENALIDAD
a.-	ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL		
a.1.-	No acreditación de pago de obligaciones laborales, tributarias, previsionales, etc.	por cada caso o trabajador	15% UIT
a.2.-	Incumplimiento de presentación de pólizas de seguros, dentro de los plazos señalados.	por cada caso o trabajador o trabajador	15% UIT
a.3.-	No presentación de contratos de trabajo de su personal dentro de los plazos señalados.	por cada caso o trabajador	15% UIT
a.4.-	Ocultar vínculo laboral con el trabajador, no colocándolo en planilla.	por trabajador	15% UIT
a.5.-	Pago de remuneraciones no acorde con el libro de planillas.	por cada caso o trabajador	15% UIT
a.6.-	No cumplimiento de obligaciones que estén destinadas a cubrir accidentes de trabajo y/o enfermedad del personal.	por cada caso o trabajador	15% UIT
a.7.-	Falta de pago puntual de remuneraciones a sus trabajadores.	por cada caso o trabajador	15% UIT
b.-	PUNTUALIDAD		
b.1.-	No presentación oportuna de la información solicitada por ELECTRO ORIENTE y establecido en los términos de referencia.	por cada caso	5% UIT
b.2.-	Incumplimiento de los plazos establecidos en la Orden de Trabajo fijado por ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada caso	5% UIT

 Electro Oriente <small>S.A. - SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	22/03/2019			


ANEXO B-2

PENALIDADES POR ASPECTOS TÉCNICOS				
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA		PENALIDAD
1	Corte por error	Por cada caso	8	%UIT
2	No realizar cortes de servicio (siendo estos factibles de cortar)	Por cada caso	5	%UIT
3	No realizar los cortes según la secuencia de cortes (cuando las instalaciones lo permitan)	Por cada caso	5	%UIT
4	Por reconexiones no efectuadas dentro de las 8 horas (en zona urbana) y 12 horas en zona rural) de haber cancelado al cliente	Por cada caso	8	%UIT
5	Por efectuar daños a la propiedad del cliente de Electro Oriente S.A	Por cada caso	5	%UIT
6	Por no descargar las ordenes de trabajo en los plazos estipulados	Por cada caso	5	%UIT
7	No realizar el 100% de reconexiones de la orden de trabajo	Por cada caso	5	%UIT
8	70% como mínimo de las consistencias de reconexión no están firmadas por el cliente	Por cada caso	5	%UIT
9	Las reconexiones fuera del plazo según lo estipulado en los términos de referencia	Por cada caso	8	%UIT
10	Ejecución defectuosa de reconexión que origine la falla del servicio	Por cada caso	5	%UIT
11	Por efectuar daños a la propiedad del cliente o de Electro Oriente S.A.C	Por cada caso	5	%UIT
12	Reconexiones Erradas	Por cada caso	5	%UIT
13	Por no ingreso de las fechas y horas de los cortes en el Sistema Comercial dentro del plazo de los términos de referencia	Por cada caso	1	%UIT
14	Por no ingreso de las fechas y horas de las reconexiones en el Sistema Comercial dentro del plazo de los términos de referencia	Por cada caso	1	%UIT
15	Por efectuar daños a la propiedad de cliente de Electro Oriente Oriente S.A	Por cada caso	5	%UIT
	Por no instalar el 100% de materiales indicados en el presupuesto	Por cada caso	5	%UIT
	Efectuar instalaciones defectuosas de los componentes de los armados	Por cada caso	5	%UIT
	Realizar instalaciones fuera del plazo indicado en el TDR	Por cada caso	5	%UIT
19	No devolver las ordenes de trabajo en el periodo indicado en las TDR	Por cada caso	5	%UIT
20	Oer mal trato al cliente al momento de la intervención	Por cada caso	5	%UIT
21	No entregar los materiales retirados al cliente a Electro Oriente S.A	Por cada caso	5	%UIT
22	Efectuar trabajos defectuosos	Por cada caso	5	%UIT
23	Realizar instalaciones fuera del plazo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
24	No devolver las ordenes de trabajo en el periodo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT

113

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL			
CÓDIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL	
FECHA	20/03/2019	LOGÍSTICA	Y FINANZAS		


25	Dar mal trato al cliente al momento de la instalación	Por cada caso	5	%UIT
26	Mal trato al cliente	Por cada caso	5	%UIT
27	No instalar el 100% de materiales indicados en el acta de atención	Por cada caso	5	%UIT
28	Realizar atención fuera de plazo indicado en los términos de referencia	Por cada caso	5	%UIT
29	No devolver las actas de atención en el periodo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
30	Realizar los descargos fuera de plazo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
31	No archivar las evidencias	Por cada caso	5	%UIT
32	No recepcionar la orden de trabajo	Por cada caso	5	%UIT
33	Recibir dinero del cliente	Por cada caso	5	%UIT
34	No efectuar los trabajos en el día indicado	Por cada caso	5	%UIT
35	No efectuar daños a la propiedad del cliente o de Electro Oriente	Por cada caso	5	%UIT
36	Por descargar las O/T EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS	Por cada caso	5	%UIT
37	Malta instalación del equipo	Por cada caso	5	%UIT
38	Realizar instalaciones fuera de plazo indicado en TR	Por cada caso	5	%UIT
39	No devolver las ordenes de trabajo en el periodo indicado en los TR	Por cada caso	5	%UIT
40	Por no cumplir el personal con el horario establecido del trabajo	Por cada caso	5	%UIT
41	Por entrega de recibo en forma errada	Por cada caso	1	%UIT
42	Por no entregar de las observaciones encontradas en las tomas de lectura	Por cada caso	1	%UIT
43	Por lectura errada	Por cada caso	1	%UIT
44	Por no tomar lectura al medidor cuando sea factible	Por cada caso	1	%UIT
45	Por no entrega de recibo cuando sea factible	Por cada caso	1	%UIT
46	Por no cumplir con los plazos en la toma de lectura	Por cada caso	2	%UIT
47	Por no cumplir con los plazos en la entrega de recibos	Por cada caso	2	%UIT
48	Por no tener el equipamiento requiriendo para realizar la toma de lectura	Por cada caso	1	%UIT
49	Por no tener el Software requiriendo para realizar la toma de lectura	Por cada caso	300	%UIT
50	Por negativa o demora a recibir la orden de trabajo para realizar la toma de lectura	Por cada caso	800	%UIT
51	Por no obtener registros con los equipos de calidad	Por cada caso	5	%UIT
52	subcontratar el servicio ya sea parcial o total	Por cada caso	20	%UIT

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ANEXO B-3

PENALIDADES POR OTROS INCUMPLIMIENTOS TÉCNICOS

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PENALIDAD
1	Por efectuar daños a la propiedad del cliente o de ELECTRO ORIENTE S.A.	Por cada caso	5 %UIT
2	No instalar el 100 % de materiales indicados en el presupuesto.	Por cada caso	5 %UIT
3	Efectuar instalaciones defectuosas de los componentes de los armados.	Por cada caso	5 %UIT
4	Realizar instalaciones fuera del plazo indicado en los TDR.	Por cada caso	5 %UIT
5	No devolver las ordenes de Trabajo en el periodo indicado en los TDR.	Por cada caso	5 %UIT
6	Dar mal trato al cliente al momento de la intervención.	Por cada caso	5 %UIT
7	No entregar los materiales retirados al Cliente o a Electro oriente S.A.	Por cada caso	10 %UIT
8	Efectuar trabajos defectuosos.	Por cada caso	10 %UIT
9	Dar mal trato al momento de la instalación.	Por cada caso	5 %UIT
10	No instalar el 100% de materiales indicados en el acta de atención.	Por cada caso	5 %UIT
11	Realizar atenciones fuera del plazo indicado en los TDR.	Por cada caso	5 %UIT
12	No devolver las actas de atención en el periodo indicado en los TDR.	Por cada caso	5 %UIT
13	No rellenar correctamente las actas de atención.	Por cada caso	5 %UIT
	No efectuar registros de los usuarios.	Por cada caso	10 %UIT
	Derivar a destiempo los registros.	Por cada caso	10 %UIT
	Realizar los descargos fuera del plazo indicado en los TDR.	Por cada caso	10 %UIT
17	No archivar las evidencias.	Por cada caso	10 %UIT
18	Por no atender un suministro de acuerdo a la norma DGE011.	Por cada caso	5 %UIT
19	No recepcionar la orden de trabajo.	Por cada caso	5 %UIT
20	Recibir dinero del cliente.	Por cada caso	10 %UIT
21	No ejecutar los trabajos indicados en el día indicado.	Por cada caso	5 %UIT
22	Por no cumplir con las visitas por encargo.	Por cada caso	5 %UIT

		FORMATO. DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			


23	No informar del resultado de las visitas por encargo.	Por cada caso	5	%UIT
24	Por no descargar las ordenes de trabajo en los plazos establecidos.	Por cada caso	5	%UIT
25	Mala instalación del equipo.	Por cada caso	5	%UIT
26	Por no cumplir el personal con el horario establecido del trabajo.	Por cada caso	5	%UIT
27	Por no obtener registros con los equipos de calidad.	Por cada caso	5	%UIT
28	Obtener mala calificación del cliente en encuesta realizada.	Por cada caso	2	%UIT
29	Subcontratar el servicio, ya sea parcial o total.	Por Cada caso parcial	10	%UIT
30	Subcontratar el servicio, ya sea parcial o total.	En forma total	30	%UIT

Así mismo se aplicarán otras penalidades de acuerdo a los instructivos y procedimientos:

- Instructivo PGGFS-013-I016 - Uniformes de Trabajo y Equipos de Trabajo el personal.
- Instructivo PGGFS-013-I017- Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y medio ambiente para Contratistas.

ANEXO C - PARA EL SERVICIO A SUMA ALZADA

1	Planilla	Atención Al Cliente En CAS	1	S/. 1,200.00	1	1 SEMESTRAL
TOTAL			1	S/. 1,200.00	1	1 SEMESTRAL

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	30/03/2019			

ANEXO D

EQUIPO DE BIOSEGURIDAD Y MATERIALES DE LIMPIEZA OBLIGATORIOS PARA COMBATIR EL CONTAGIO POR COVID-19 Y PRUEBA DE DESCARTE COVID-19 TIPO ANTÍGENO DETECCIÓN

En el siguiente cuadro, se detallan los Equipos de Bioseguridad y materiales de limpieza y desinfección que deberá implementar y asumir el costo la contratista, considerando el nivel de riesgo del personal, así mismo se hace énfasis en los procedimientos de higiene para todas las interacciones. También, la contratista deberá realizar Prueba de Descarte COVID-19 tipo Antígeno al personal previo al inicio del servicio y remitir los resultados a Electro Oriente S.A.


EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL PERSONAL

NIVEL RIESGO	CRITERIO	EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD	DOTACIÓN	OBSERVACIÓN
BAJO	Los trabajos con un riesgo de exposición bajo (de precaución), son aquellos que no requieren contacto con personas que se conoce o se sospecha que están infectados con COVID-19 ni tienen contacto cercano y frecuente a menos de 2 metros de distancia con el público en general.	Mascarilla quirúrgica	26 unidades x 1 mes	Administrativos
MEDIO	Los trabajos con un riesgo de exposición medio, incluyen aquellos que requieren un contacto frecuente y/o cercano a menos de 2 metros de distancia con persona que podrían estar infectadas con COVID-19.	Mascarilla quirúrgica	26 unidades x 1 mes	Supervisores y técnicos

ANEXO E

MATERIALES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA EL PERSONAL

NIVEL DE RIESGO	MATERIALES DE DESINFECCIÓN	DOTACIÓN	OBSERVACIÓN
BAJO / MEDIO	Gel desinfectante con mínimo de 70° de alcohol de 500 ml	1 unidades x 1 mes	Todo el personal del servicio.
	Jabón Líquido de 500 ml	1 unidades x 1 mes	Todo el personal del servicio.

		FORMATO		
DETERMINACION DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL				
CÓDIGO	PGAL-994-F091	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ÍTEM 03

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACION.

Contratación de Servicio de Centro Autorizado de Servicios (CAS) en el Sistema Eléctrico CAMPANILLA, Unidad de Negocios Bellavista, Electro Oriente S. A. Gerencia Regional San Martín.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO

Objetivo General: Seleccionar AL CONTRATISTA que proponga la oferta Técnica y Económica más conveniente para la ejecución del requerimiento formulado en el presente expediente, lo cual permitirá mejorar nuestros indicadores de gestión comercial en la Sede San Martín.

Objetivo Específico: Contar con un servicio especializado de CAS, para desarrollar las Actividades de: Conexiones Nuevas, Cortes y Reconexiones, Toma de Lectura Reparto de Recibos y Notificaciones, Cobranza, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias, Actividades de Distribución.

LA CONTRATISTA tendrá bajo su cargo y responsabilidad técnica, económica y administrativa las actividades materia del Contrato, según lo señalado en el presente Término de Referencia.

3. FINALIDAD PÚBLICA.


Electro Oriente S.A., Gerencia Regional San Martín, requiere tomar los servicios de un CAS para optimizar el servicio público de electricidad en el Distrito de Campanilla Provincia de Mariscal Cáceres, en la Unidad de Negocios Bellavista, focalizando su acción en: Conexiones Nuevas, Cortes y Reconexiones, Toma de Lectura Reparto de Recibos y Notificaciones, Cobranza, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias, Actividades de Distribución.

4. ANTECEDENTES

Electro Oriente S.A. Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A., es responsable de la Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica en su zona de concesión, estando la región de San Martín ubicada dentro de la zona de concesión.

La Gerencia Regional San Martín, Departamento Comercial, requiere contratar servicios especializado de un CAS, para desarrollar las siguientes Actividades:

19. Conexiones Nuevas.
20. Cortes y Reconexiones.
21. Toma de Lectura.
22. Reparto de Recibos.
23. Reparto de Notificaciones.
24. Cobranza.
25. Atención de Servicios Complementarios
26. Atención de Averías y Emergencias.
27. Actividades de Distribución.

 Electro Oriente <small>(Sociedad Anónima)</small>		FORMATO:	
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR:	
		GERENTE GENERAL	

5. ALCANCES DEL SERVICIO

El servicio comprende la ejecución de las siguientes actividades: Cobranza, Atención de Nuevos Suministros, Atención Clientela, Cortes y Reconexiones, Atención de Servicios Complementarios, Atención de Averías y Emergencias, Atención de Deficiencias de Alumbrado Público, Toma de Lectura, Reparto de Recibos, Actividades de Distribución.

El servicio a contratar es a costo unitario casi en su totalidad y una pequeña parte a suma alzada según se indica en el numeral 7, donde LA CONTRATISTA debe cumplir con lo requerido del servicio asumiendo la responsabilidad económica, tributaria, administrativa, laboral, seguros, mano de obra, equipos, maquinarias, implementos de seguridad y herramientas que se requiera para el cumplimiento contractual.

El servicio se desarrollará en las localidades asignadas al CAS CAMPANILLA, perteneciente a la Provincia de Morona Sánchez y su zona de influencia. Según se indica en el siguiente cuadro:

CUADRO DE ZONA DE INFLUENCIA CAS CAMPANILLA


TEM	LOCALIDAD	N° DE CLIENTES
1	Triunfo	18
2	Miraflores	140
3	Shepte	139
4	Bambamarca	18
5	Cinco Unidos	44
6	Balsayacu	209
7	Nuevo Horizonte	50
8	Campanilla	871
9	Ramón Castilla	27
10	Shumanza	181
11	Perlamayo	180
12	Nuevo Chontaly	36
13	Nuevo Jaen	275
14	San Juan Km 33	87
15	Sion	205
TOTAL		2480

Cuando corresponda se adicionarán las nuevas localidades que van ingresando al Sistema Eléctrico.

En los sectores que Electro Oriente S.A. tiene contratado los servicios de CAP están excluidas las siguientes actividades: Toma de Lectura, Reparto de Recibos, Reparto de Notificaciones y Cobranza de Recibos, estos sectores son:

CENTROS AUTORIZADOS DE PAGO

ITEM	CAP
1	CAP Shumanza
	Shumanza
2	CAP Sion

		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	01	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

	Sion
3	CAP Shepte
	Miraflores
	Shepte

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El resumen de actividades se encuentra en el ANEXO N° A

6.1. Conexiones Nuevas en BT Aérea.

a) Inspección Técnica Para Nuevos Suministros.

Se refiere a la evaluación técnica que debe ser ejecutado por LA CONTRATISTA, el cual debe ser emitido en la constancia de Inspección de clientes, indicando el metrado de materiales requeridos para atender una solicitud de nuevo suministro (también puede ser por incremento de carga, cambio de lanfa, reubicación y otros).

Procedimiento

- ELECTRO ORIENTE S.A. entregará la orden de trabajo AL CONTRATISTA (físico, archivo magnético, correo, wasap, u otro medio), el cual se tomará como válido como recepción de orden de trabajo para su asignación y ejecución en campo.
- LA CONTRATISTA verificará en campo los datos de las atenciones que le son asignados en su trabajo, si los datos coinciden con los de la orden de trabajo, se ejecutará la actividad, caso contrario comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. el levantamiento de la observación.
- LA CONTRATISTA verificará la existencia de redes de distribución secundaria para las solicitudes de energía eléctrica en BT, relleno el Acta de Inspección de Suministro, debiendo anotar correctamente los datos técnicos de las redes, subestación, del predio, carga solicitada, uso, etc. Esta información debe ser fidedigna.
- LA CONTRATISTA definirá el lugar donde irá la caja portamedidor en coordinación con el cliente, dejando señalado con pintura u otro material, asimismo, indicará al cliente que debe ejecutar sus instalaciones internas hasta el tablero general de distribución interno, el cual, deberá estar compuesto por lo menos por una llave o interruptor termomagnético. Teniendo en cuenta el código Nacional de Electricidad.
- LA CONTRATISTA procederá a realizar el metrado de materiales requeridos para la atención de la solicitud, dimensionando correctamente los materiales en función a la potencia requerida por el cliente, el metrado del cable concéntrico se hará con wincha, en caso no exista redes de distribución en baja tensión, LA CONTRATISTA de todas maneras ejecutará el metrado de materiales requeridos, indicando que no existe redes secundarias.
- LA CONTRATISTA, una vez concluida la inspección, procederá a suscribir el acta, así como solicitar la firma del cliente, indicándole al cliente que se le notificará el presupuesto de conexión dentro del plazo establecido por la normativa vigente.
- LA CONTRATISTA, deberá entregar la información de la inspección en físico a ELECTRO ORIENTE S.A. dentro del plazo establecido.


Frecuencia.

A requerimiento de la empresa

Plazos.

El plazo establecido es de 48 horas después de la entrega la orden de trabajo



 Electro Oriente <small>Compañía Pública</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	Jefe del Departamento de Logística	Gerente de Administración y Finanzas	Gerente General
FECHA	20/03/2015			

Penalizaciones.

- Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de clientes afectados comprobados y verificados en campo y se procederá a aplicar las penalidades descritas en el ANEXO N° 02.
- Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Código Nacional de Electricidad y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada AL CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

Requerimientos para el servicio.

- Personal calificado e idóneo para la ejecución de los trabajos de la conexión domiciliaria.
- LA CONTRATISTA debe cumplir con las exigencias establecidas contando con sus propias herramientas y equipos como: movilidad que permita transportar escalera de fibra de vidrio y entre otros que se necesiten para ejecutar el servicio.
- LA CONTRATISTA deberá de dotar todos los implementos de seguridad a su personal - en caso de no contar - se paralizará los trabajos hasta el levantamiento de la observación.
- LA CONTRATISTA deberá contar con personal con mayoría de edad y estudios técnicos superiores, actitud de servicio y vestirá ropa de trabajo e implementos de seguridad asignada por LA CONTRATISTA, con su respectivo fotocheck.

Del trámite administrativo.

- ELECTRO ORIENTE S.A., a través del área comercial, proporcionará AL CONTRATISTA, por escrito, la programación de trabajos a realizar (Orden de trabajo), en cuyo formato constará, número de solicitud, código de suministro, nombre, dirección del cliente y se adjuntará un croquis de ubicación.
- LA CONTRATISTA deberá emitir un informe al finalizar el trabajo, acompañado de los partes correspondientes debidamente llenados sin borrón, de las anomalías e irregularidades encontradas durante el desarrollo de las actividades, así como el sustento de los trabajos no ejecutados.


Instalación de Nuevo Suministro Monofásico y Trifásico en Murete o en Pared.

Descripción y Enfoque del Servicio

El Servicio consiste en la inspección e instalación de la conexión eléctrica, previa factibilidad y pago del servicio cuando corresponda.


Las actividades de instalación de conexiones domiciliarias deberán contener las siguientes exigencias:

- LA CONTRATISTA garantizará la integridad de acometida, no debiendo existir derivación en el armado de una conexión.
- LA CONTRATISTA ejecutará las actividades de la conexión domiciliaria cumpliendo la normatividad vigente a la fecha de ejecución y sin dañar las fachadas del predio; además deberá de subsanar las deficiencias realizadas en el predio por el trabajo realizado.

 Electro Oriente		FORMATO. DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR:	GERENTE GENERAL

Procedimiento

- LA CONTRATISTA está obligada a ejecutar el servicio con calidad y eficiencia de acuerdo a lo siguiente:
- La actividad será comunicada AL CONTRATISTA mediante documento u Orden de Trabajo.
- LA CONTRATISTA deberá de presentar una programación diaria de atención de nuevas conexiones, indicando hora de atención y el grupo de trabajo y técnico responsable, esta información será enviada vía correo electrónico al responsable de conexiones nuevas que designe ELECTRO ORIENTE S.A.
- LA CONTRATISTA antes de instalar una conexión deberá verificar que el cliente tenga instalado el alimentador principal de sus instalaciones eléctricas, de utilización al interior del predio, desde el tablero general interno, hasta la ubicación de la caja de medición.
- LA CONTRATISTA antes de instalar una conexión deberá de verificar que el cliente tenga instalada la protección adecuada contra sobrecargas y cortocircuitos en su tablero general interno.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda, instalará la caja portamedidor en la pared de la vivienda la parte inferior a 1.20 m como mínimo y a 1.30m como máximo del nivel del piso terminado manteniendo la verticalidad y la horizontalidad.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda, instalará el Murete de C.A. pre-fabricado a una profundidad de 0.40m. previa construcción de solado y con cimentación de concreto (mezcla de cemento y hormigón), manteniendo la verticalidad y la horizontalidad.
- LA CONTRATISTA efectuará la prueba de aislamiento de líneas internas, antes de la puesta en servicio del suministro eléctrico, con un megohmetro adecuado y certificado, de propiedad de LA CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA entregará a ELECTRO ORIENTE S.A. la información de instalaciones ejecutadas, consistentes en la devolución de las órdenes de trabajo y formatos debidamente rellenos.
- LA CONTRATISTA cada fin de mes deberá de presentar la liquidación detallada de materiales: Ingreso de materiales (almacén), y salida de materiales por cada conexión nueva, y el consolidado mensual.
- LA CONTRATISTA tiene la responsabilidad, en los casos que corresponda de acuerdo a las disposiciones pertinentes, de comunicar y gestionar la obtención de permisos de autoridades locales correspondientes o entidades, para realizar trabajos de conexiones que requieran roturas de vereda, cruces de calzada u otras intervenciones en la vía pública, siendo responsabilidad de ELECTRO ORIENTE S.A. los pagos de dichos permisos.
- LA CONTRATISTA brindará la facilidad de una movilidad y personal técnico, para realizar la supervisión de las actividades comerciales con el supervisor que designe ELECTRO ORIENTE S.A., para realizar la verificación de los trabajos en campo.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda efectuará las actividades de acuerdo a la siguiente secuencia:
 - ✓ Transportara los equipos de medición en cajas de tecnopor o en cajas especiales hasta el lugar de su instalación.
 - ✓ El picado de ranura en la pared para el empotramiento del tubo de la acometida con amoladora.
 - ✓ Instalación de caja porta medidor nueva monofásica o trifásica y/o murete, según sea el caso, incluye el picado de la estructura donde se fijará el medidor (cuando el usuario lo solicite).
 - ✓ Empotrado e instalación de Tubo de Hierro Galvanizado (mástil metálico de 3 y 6 m).
 - ✓ Instalación de caja porta medidor monofásica o trifásica, tubo de la acometida, resane del nicho, y ranura de la pared.
 - ✓ Instalación correcta del murete (cuando corresponda).

 Electro Oriente S.A.		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	30/03/2019			

- ✓ Apertura y cierre de zanja, rotura y resane de vereda (en caso sea conexión subterránea).
- ✓ Instalación del conductor de acometida, el cual consiste en el empalme desde el punto de entrega hasta la conexión al equipo de medición.
- ✓ Instalación de soportes de acometida, templaderas, armellas y tarugo o porta líneas.
- ✓ Realizar la medición de aislamiento de las instalaciones eléctricas interiores.
- ✓ Instalación de medidor y sistema de protección de acuerdo a la norma vigente y prueba del funcionamiento de los mismos, utilizando los equipos adecuados y certificados.
- ✓ Medir el nivel de tensión de entrega al cliente.
- ✓ Instalación del conductor de enlace equipotencial en la bornera de tierra de la caja porta medidor de acuerdo al requerimiento.
- ✓ Al concluir con la instalación de la conexión eléctrica, verificar que el cliente cuente con servicio eléctrico.
- ✓ El medidor instalado, deberá quedar con la tapa bornera correctamente precintada.
- ✓ La caja portamedidor deberá quedar precintada (precintos tipo FORZA) y/o remachado de tapa (cuando corresponda, previa autorización de ELECTRO ORIENTE S.A.)
- ✓ Codificación de la tapa de caja portamedidor, con el número de suministro y código de ruta, con pintura esmalte amarillo Caterpillar.
- ✓ LA CONTRATISTA llenará un acta de instalación del servicio donde plasmará los datos del suministro instalado, el trabajo realizado, el material instalado, datos del medidor, precintos, etc. dicho documento será firmado por el cliente (firma, nombre completo, DNI u otro documento de identificación y vínculo con el titular del suministro), firma y nombre completo del técnico.
- ✓ En caso de no instalarse el servicio, el personal LA CONTRATISTA emitirá la constancia de visita, dejando una copia al cliente, y comunicará inmediatamente a ELECTRO ORIENTE S.A., antes del vencimiento del plazo establecido.
- ✓ ELECTRO ORIENTE S.A. proporcionará AL CONTRATISTA los materiales necesarios para la ejecución del servicio, de acuerdo al presupuesto cancelado por el cliente.
- En cuanto a los materiales menudos tales como cemento, arena, agua, cinta aislante de buena calidad, autorroscantes, remaches, deberán ser proporcionados por LA CONTRATISTA.
- ✓ ELECTRO ORIENTE S.A. en cualquier momento realizará la verificación en almacén de LA CONTRATISTA, el abastecimiento y existencia de los materiales para la ejecución de las conexiones nuevas.

Plazos de Atención


El tiempo de atención máximo de las conexiones nuevas, es 2 días calendario para los sectores típicos 2 y 3, y de 3 días calendario para el sector típico SER una vez recibida la Orden de Trabajo de parte de ELECTRO ORIENTE S.A.

Penalidades del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, se contemplarán los siguientes puntos (considerados en un acta de supervisión):

- o) Instalación de acometida en murete o en pared.
- p) Instalación de medidor.



 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PSAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019	LOGÍSTICA	Y FINANZAS	

- q) Instalación de Caja portamedidor y precintado (asegurar caja) según requerimiento se colocará remaches.
- r) Instalación de Sistema de Protección en caja (interruptor termomagnético con la capacidad necesaria).
- s) Acabado y codificado de suministro.
- l) Pruebas y verificaciones antes de puesta en servicio.
- u) Trato al usuario.

Los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

Una ACOMETIDA NO CONFORME se considerará como Trabajo Defectuoso, si no cumple con todos los puntos descritos líneas arriba.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada AL CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al período de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.


6.2. Corte y Reconexión del Servicio

- i) La actividad de "CORTE Y RECONEXION" de suministros deudores de dos a más meses, se hará de acuerdo al procedimiento según la resolución de OSINERGMIN N° 153-2014-OS/CD.
- j) La actividad de retiro de conexiones domiciliarias por aplicación del artículo 178° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- k) La actividad de verificación de los contratos con consumo cero (0), de acuerdo al listado emitido por el Departamento Comercial
- l) Actividad de reubicación de medidores interiores a exteriores.

Los importes máximos para la actividad del inciso a) y b) mencionados anteriormente se establecen en la resolución de OSINERGMIN N° 159-2011-OS/CD.

Los importes por las actividades de los incisos c) y d) mencionados anteriormente están acordes con cálculos unitarios realizados por la empresa.

La forma de valorización de la labor realizada se efectuará de acuerdo al trabajo ejecutado y previamente cancelado por parte del usuario los derechos de corte y reconexión (según el tipo de corte-reconexión efectuado en concordancia con la norma) o haber reconocido vía compromiso escrito para que se programe en el siguiente mes de su facturación, claramente identificado. El costo que corresponde pagar al usuario deudor cortado será consistentemente registrado en el sistema comercial de acuerdo a la exigencia normativa lo cual respaldará a la empresa LA CONTRATISTA para cuantificar los tipos de corte-reconexión efectuados para su posterior valorización.

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019	LOGÍSTICA	Y FINANZAS	

La modalidad de cortes y reconexiones según la cual LA CONTRATISTA cuantificará y valorizará sus trabajos ejecutados de acuerdo a la tabla de requerimiento es la siguiente:

6.2.1. Corte y Reconexión Tipo I:

Corte y Reconexión en interruptor (desactivar y activar interruptor) sin abrir la caja desde la ranura, en los casos que la tapa de la caja no tenga ranura se abrirá para ejecutar la desactivación del interruptor, luego dejará cerrada y remachada la tapa portamedidor.

Colocar Sticker de corte y reconexión.

6.2.2. Corte y Reconexión Tipo II:

Corte y Reconexión en interruptor (desconexión de cable alimentador en el interruptor termomagnético), corte en interruptor o aislamiento de acometida en caja de medición. Se aplica en aquellos suministros encontrándose en situación de corte se conectan si autorización de la concesionaria.

Colocar Sticker de corte y reconexión.

6.2.3. Corte y Reconexión Tipo III:

Retiro de la acometida (conductor concéntrico) y Reconexión en línea aérea (empalme) para una conexión aérea. Se aplica en aquellos suministros que, encontrándose en situación de corte en línea, se produce la reconexión por segunda vez sin autorización de la concesionaria.

Colocar Sticker de corte y reconexión.

6.3. Toma de Lectura, Reparto de Recibos y Entrega de Notificaciones.

6.3.1. Toma de Lectura de Medidores

Descripción y Enfoque del Servicio


El objetivo del Servicio, es realizar la Gestión Comercial, Toma de Lectura de Medidores de clientes comunes en BT, dentro del ámbito de ELECTRO ORIENTE S.A.

Lectura de medidores de energía eléctrica.

Tomar lectura de usuarios menores en baja tensión y su registro en equipos de captación de datos (Celulares Smartphone). Los equipos de captación de datos serán proporcionados por LA CONTRATISTA.

La toma de lectura deberá realizarse en las fechas y plazos indicados por ELECTRO ORIENTE S.A.

El envío de la información contenida en los equipos de captación de datos es en línea a través de Internet, las digitaciones de las lecturas registradas en los padrones se realizarán al término de la toma de lecturas, y la emisión del listado con lecturas inconsistentes se realizará al término de la digitación de las lecturas.

		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-804-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

La Consistencia de lecturas en campo se realizará en un plazo no mayor de un (01) día calendario a la recepción de la orden de trabajo de la consistencia.

La digitación y procesamiento de las lecturas consistentes se efectuará igualmente en un (01) día calendario.

LA CONTRATISTA deberá contar con el personal necesario para el cumplimiento de los plazos establecidos los cuales deben cumplirse estrictamente, siendo penalizado su incumplimiento o excesos, de acuerdo al cuadro de penalidades contenido en el Contrato.

LA CONTRATISTA deberá presentar un plan de trabajo una semana antes del inicio de la actividad donde indique nombre y número de celular, del personal y supervisor de toma de lectura, equipamiento con el que desarrollará la actividad, fecha y hora de inicio y fin de la toma de lectura y consistencia, fecha de recepción de los registros para la toma de lectura.

Actividades

Lectura de medidores de energía eléctrica.

La actividad consiste en el registro de la lectura en el equipo de captación de datos, registro de una o más fotos, registro del código de observación si la hubiera y transmisión de la lectura, códigos de observación y fotos, al Sistema Comercial de ELOR a través de internet.

La actividad de Lectura de Medidores comprenderá, asimismo, el ingreso y digitación de las lecturas registradas en los padrones que por motivos de fuerza mayor no fueran registradas en los equipos de captación de datos.

La actividad de lecturas comprende también la emisión del reporte de consistencia, verificación y registro del dato de lectura de consistencia, fotos de sustento, que serán transmitidos al sistema comercial a través de la internet, y/o digitación de la corrección de ser el caso, hasta tener el registro de lecturas sin errores.

LA CONTRATISTA debe garantizar que la actividad de Lectura de Medidores de energía eléctrica, sea exclusiva para Electro Oriente S.A.

6.3.2. Reparto de Recibos y Entrega de Notificaciones.

Descripción y Entregue del Servicio.


El objetivo del Servicio, es realizar la Gestión Comercial, Distribución de Recibos y Notificaciones, dentro del ámbito de ELECTRO ORIENTE S.A.

El Servicio comprende:

Entrega de recibos por consumo de energía eléctrica AL CONTRATISTA.

ELECTRO ORIENTE S.A. hará entrega a LA CONTRATISTA el total de recibos por consumo de energía eléctrica de clientes comunes y notificaciones emitidas, siendo este servicio de exclusividad de ELECTRO ORIENTE, debiendo figurar en un Acta de Entrega la cantidad entregada en forma

126

 Electro Oriente		FORMATO:	
		DETERMINACIÓN DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CODIGO	PGAL-004-7001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019		APROBADO POR:
			GERENTE GENERAL

detallada, para que estos sean distribuidos en forma oportuna a todos los usuarios de ELECTRO ORIENTE. El plazo máximo para la distribución de los recibos a todos los usuarios de ELECTRO ORIENTE es de dos (02) días calendario iniciando al día siguiente de la entrega. La supervisión y control de LA CONTRATISTA deben ser efectivos de tal manera que garantice que los recibos de electricidad sean distribuidos a los usuarios de ELECTRO ORIENTE en forma oportuna y dentro del plazo establecido.

El reparto de recibos con entrega en dirección fiscal y recibos de clientes mayores se efectuará con cargo de recepción, consignando en el mismo el nombre y/o cargo de la persona a quien se hizo entrega del recibo; el mencionado cargo será entregado a ELECTRO ORIENTE S.A. dentro las 48 horas contadas a partir de la recepción para su entrega.

Reparto de recibos por consumo de energía eléctrica al USUARIO.

La actividad consiste en la Distribución de los Recibos de electricidad facturados por el consumo de energía eléctrica, notificaciones y otros documentos a cada usuario en su respectivo domicilio, de ser necesario el usuario firmará un cargo de recepción del recibo o notificación. De existir otro folleto o volante informativo que tenga que ir anexo al recibo será con autorización de Electro Oriente y deberá estar preferentemente engrampado a cada recibo (no se considera pago adicional por este motivo). LA CONTRATISTA debe garantizar que la actividad de Distribución de recibos, sea exclusiva para Electro Oriente S.A.

Electro Oriente podrá adjuntar un máximo de 4 papeles A5 adjuntos al recibo, los mismos que tienen por finalidad cumplir con disposiciones de OSINERGMIN.

Plan de trabajo


Entrega de recibos con documento y Notificaciones

LA CONTRATISTA distribuirá los recibos de electricidad en su totalidad en un plazo máximo de dos (02) días calendario contado este a partir del día siguiente de recibidos los respectivos recibos. En el caso de notificaciones y demás documentos, el plazo máximo de entrega será de doce (12) horas contadas a partir de la entrega por parte de ELECTRO ORIENTE AL CONTRATISTA.

ELECTRO ORIENTE entregará a LA CONTRATISTA la totalidad de los recibos a distribuir, agrupados por sectores, debiendo ambas partes asegurarse de entregar y recibir la totalidad de la emisión mediante el conteo de los mismos antes de suscribir el Acta de Entrega correspondiente.

ELECTRO ORIENTE facilitará a LA CONTRATISTA la relación de los suministros cuyos recibos se entregan en direcciones distintas a las indicadas en los mismos (dirección postal) así como de aquellos que se entregan agrupados en direcciones específicas, como por ejemplo Bancos, Dirección Regional de Educación, Asociaciones, Particulares, etc.. El reconocimiento de pago de estas entregas se hará previa presentación de las actas de entrega debidamente suscritas por la Recepción de ELECTRO ORIENTE S.A.

Toda información y/o notificación adicional que Electro Oriente envíe a sus clientes deberá ser engrampada a los recibos por LA CONTRATISTA

 Electro Oriente		FÓRMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
		CÓDIGO: PCAL-004-F001 VERSIÓN: 02 FECHA: 20/03/2018	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El supervisor de LA CONTRATISTA está obligado a efectuar la supervisión de campo de la distribución de recibos, seleccionando muestras en forma aleatoria para constatar de versiones provenientes de los propios usuarios que efectivamente se han entregado los recibos dentro del plazo establecido. LA CONTRATISTA deberá disponer de una movilidad adecuada para dicha labor. La constancia de supervisión será oportunamente entregada (dos días después de concluido el servicio).

En fecha posterior al reparto de recibos y coordinado con LA CONTRATISTA, ELOR realizará una supervisión de la actividad, equivalente al 0.25% del total de recibos emitidos, para ello, LA CONTRATISTA dispondrá de los recursos necesarios (vehículos, personal, etc.).

Los procedimientos de las actividades serán coordinados directamente con el Supervisor de Electro Oriente o con el personal delegado para este fin, las mismas que deben enmarcarse en el fiel cumplimiento de las normas, reglamentos, directivas vigentes y otras que se aplicaran en el desarrollo de esta actividad con el objeto de optimizar el trabajo y servicio al cliente.

6.4. Cobranza de Recibos

Para la cobranza de recibos se requiere que la contratista disponga de las siguientes características en su(s) oficina(s) ya que se realizará cobranza en línea a través del sistema ISCOM Web:

- j. Conexión a Internet
- k. Equipo de cómputo
- k. Impresora térmica
- l. Lectora de barras

Descripción de la actividad.

6.4.1. Cobranza en Ventanillas


LA CONTRATISTA recibirá el recibo y verificará la fecha de vencimiento y deberá ser del mes vigente, luego recibe el dinero en efectivo y/o tarjeta de crédito/débito (de estar implementado), procediendo a ingresar el número de suministro en el Sistema ISCOM Web donde verificará el importe facturado de ser conforme, cobrará el importe, culminando el proceso con la entrega del recibo con el voucher engrapado. No se empleará sello de cancelación de Jefe.

De ocurrir alguna falla en el sistema comercial y no se pueda realizar la cobranza en línea LA CONTRATISTA comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. y solicitará autorización para el cobro con sello de Jefe. Superado el problema, LA CONTRATISTA realizará el ingreso al sistema comercial los suministros cobrados con sello de jefe de forma inmediata para evitar extravíos de colillas y posterior problema con el usuario.

En caso, que el cliente no tenga el respectivo comprobante de recibo, LA CONTRATISTA realizará la cobranza solo si dispone activo el sistema comercial.

Liquidación Diaria de Caja: LA CONTRATISTA, remitirá la liquidación de cobranza al siguiente día hábil mediante correo electrónico o envío en físico de ser el caso. El incumplimiento de esta obligación será causal de aplicación de penalidad y de ser el caso la resolución de contrato, sin perjuicio de hacer efectivo las garantías previstas y las gestiones legales que amerite.

En caso de detectarse irregularidades en las liquidaciones de las cobranzas, versus el depósito producto de dicha recaudación, LA CONTRATISTA deberá entregar el dinero faltante dentro del

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:	
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2018	APROBADO POR:	
		GERENTE GENERAL	

plazo máximo de 06 horas de requerido, debiendo remitir el voucher a ELECTRO ORIENTE S.A. por la diferencia.

6.4.2. Persuasión de Cobranza de clientes con deuda.


Descripción y Enfoque del Servicio:

- k. La persuasión de cobranza consiste en efectuar visitas personalizadas al domicilio de cada cliente deudor con la finalidad de lograr la cancelación de la deuda.
- l. ELECTRO ORIENTE S.A. seleccionará mediante un listado los suministros a ser visitados (Intervenidos).
- m. La actividad de persuasión, tiene la finalidad de inducir al cliente al pago de la deuda morosa, para tal fin se emplean diversos mecanismos.
- n. En la actividad de persuasión, LA CONTRATISTA identifica las posibles extensiones a los suministros deudores, para su posterior intervención planeada.
- o. La actividad a desarrollar cumplirá la siguiente exigencia:

- Mantener completa confidencialidad de la información que ELECTRO ORIENTE S.A. le entregue.
- No recibir dádivas del usuario
- No efectuar cobros por la deuda morosa (el cliente debe concurrir al local de ELECTRO ORIENTE S.A. a fin de efectuar sus pagos).

Procedimiento:

- ELECTRO ORIENTE S.A. Genera la orden de trabajo y la lista de clientes a intervenir, a fin de ser entregado al supervisor de LA CONTRATISTA, quien deberá recabar los documentos cuando la concesionaria lo solicite.
- LA CONTRATISTA visitará a los clientes casa por casa, indicando las contingencias que podría generar el incumplimiento de sus obligaciones de pago; de requerirlo se le informará al cliente las facilidades de pago que ofrece ELECTRO ORIENTE
- En la actividad de persuasión LA CONTRATISTA ira recabando información de la situación socioeconómica del cliente deudor; al concluir con la persuasión se entregará la constancia de visita de acuerdo a los formatos de Electro Oriente, de no encontrarse el usuario se fijará la constancia describiendo las características del inmueble y observaciones a que hubiera lugar.
- La constancia de visita debe ser correctamente relleno y entregado el original al cliente deudor; y al término de la ejecución de la lista deberá entregarse a ELECTRO ORIENTE copia de las constancias de visita.
- LA CONTRATISTA deberá digitar diariamente las observaciones relevantes encontradas y escritas en la constancia de visita en el Sistema Comercial de ELECTRO ORIENTE, así como el descargo de corte y/o reconexión.
- En el desarrollo de las actividades de persuasión, si LA CONTRATISTA encuentra causas de corte o reconexión del servicio efectuará los mismos, detallando en la columna de observación los siguientes: Tipo de Corte o Reconexión, Lectura, Hora, Tipo de Caja de Medidor. El corte o reconexión se ejecutará de acuerdo a lo descrito en el presente Término de Referencia.
- LA CONTRATISTA ejecutará al 100% todas las órdenes de trabajo y listas que emita ELECTRO ORIENTE S.A., según los plazos establecidos.
- Las actividades de persuasión, serán ejecutadas en las localidades descritas en el ANEXO N° A.
- ELECTRO ORIENTE S.A. realizara Supervisiones inopinadas y programadas, para tal fin LA CONTRATISTA prestara las facilidades y recursos logísticos.

 Electro Oriente		FORMATO	
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	2010/3/2019	APROBADO POR:	GERENTE GENERAL

Frecuencia de Ejecución

El trabajo se efectuará en los días programados por ELECTRO ORIENTE S.A.

Plazos de Atención

LA CONTRATISTA ejecutará la orden de trabajo en el plazo de dos (02) días para la zona urbana y tres (03) días calendarios para la zona rural, teniendo cuidado de no pasar de la fecha de vencimiento indicado en el recibo

Otras Obligaciones:

- LA CONTRATISTA entregará en la Oficina de ELECTRO ORIENTE S.A. los talones de recibos debidamente cancelados, junto con la planilla de liquidación de cobranza.
- LA CONTRATISTA esté obligado a custodiar el material entregado para la gestión de la cobranza y del aviso publicitario, manteniéndolo en buen estado.
- LA CONTRATISTA asumirá directamente cualquier diferencia que se presentase entre el monto recaudado y entregado.
- LA CONTRATISTA asumirá cualquier reclamo que se presentase por recibos cobrados que no figuren como entregados o reportados.
- LA CONTRATISTA asumirá la responsabilidad de la cancelación de las cobranzas en casos de asalto, robo, hurto, siniestros y otros similares que ocurran en el Centro Autorizado de Servicio o en el traslado del dinero.
- LA CONTRATISTA atenderá a los Clientes en forma permanente de lunes a sábado conforme al horario de atención de cobranza de ELECTRO ORIENTE S.A.
- LA CONTRATISTA acondicionará adecuadamente un ambiente de cobranza que preste todas las garantías del servicio.
- LA CONTRATISTA proporcionará la información, documentos, monto recaudado y otros, cuando el Supervisor designado por ELECTRO ORIENTE S.A. lo requiera.
- ELECTRO ORIENTE S.A., no reconocerá pagos adicionales por supervisión, administración, bonificaciones, leyes y/o beneficios sociales o cualquier otro concepto, al personal propio de LA CONTRATISTA.


6.5. Atención de Servicios Complementarios

Descripción y Enfoque del Servicio

El Servicio consiste en la atención de solicitudes de los clientes, que comprende: Independización de acometidas aéreas, Instalación de medidores trifásicos o monofásicos, Soldado o remache y precintado de tapa portamedidor, Inspección de campo por reclamos o solicitudes, Reubicaciones de conexiones monofásicas y trifásicas, Readecuación de la caja portamedidor, Medición del nivel de aislamiento de instalaciones eléctricas internas, Reparto de documentos con cargo, Instalación de caja de derivación, conexión y desconexión de suministro temporal, Pruebas similares al contraste de medidores en campo monofásicos y trifásicos, Toma de estado de suministro temporal y/o otras actividades.

Procedimiento

Para este servicio se cuenta con las siguientes actividades:

 Electro Oriente <small>S.A. - SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/02/2019			

14. Cambio de medidor monofásico 1Ø o 3Ø.
15. Cambio de interruptor ferromagnético monofásico/trifásico
16. Cambio de caja portamedidor monofásico/trifásico
17. Soldado o Remache y Precintado de Tapa Portamedidor.
18. Reubicación de conexiones monofásica/trifásica.
19. Inspección en campo por reclamos o solicitudes (exceso de consumo, cambio de datos entre otros)
20. Gestión de documentos (recepción y trámite)
21. Medición del nivel de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas.
22. Conexión de servicio temporal.
23. Desconexión de Suministro Temporal.
24. Toma de lectura de servicio extraordinario (temporal).
25. Retiro de materiales eléctricos (cable, medidor, caja, tubo, etc) de suministro 1Ø y/o 3Ø (ex cliente o a solicitud de usuario).
26. Lijado pintado / codificación de caja.

6.5.1. Cambio de medidor monofásico/trifásico

ELECTRO ORIENTE S.A. entrega AL CONTRATISTA la Orden de Trabajo y el medidor monofásico/trifásico previamente verificado.

LA CONTRATISTA se constituye al lugar, instala el medidor monofásico/trifásico, realiza las pruebas correspondientes del correcto funcionamiento en campo y asegura la tapa de la caja portamedidor (si corresponde realizará soldado o remache).

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente llenado) a ELECTRO ORIENTE S.A. juntos con el medidor retirado.

6.5.2. Cambio de interruptor Termomagnético monofásico/trifásico

ELECTRO ORIENTE S.A. entregará AL CONTRATISTA la Orden de Trabajo y el interruptor Termomagnético monofásico/trifásico previamente verificado.


LA CONTRATISTA se constituye al lugar, instala el interruptor termomagnético monofásico/trifásico, realiza las pruebas correspondientes del correcto funcionamiento en campo y asegura la tapa de la caja portamedidor (si corresponde realizará el soldado o remache).

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente llenado) a ELECTRO ORIENTE S.A. juntos con el interruptor Termomagnético.

6.5.3. Cambio de caja portamedidor monofásico/trifásico

ELECTRO ORIENTE S.A. entregará AL CONTRATISTA la Orden de Trabajo y la caja portamedidor monofásico/trifásico previamente verificado.

LA CONTRATISTA se constituye al lugar, instala la caja portamedidor monofásico/trifásico, tomando en cuenta las consideraciones técnicas de la Norma DGE - 011-CE - 1. (altura des del nivel de piso terminado, verticalidad, etc.) luego asegura la tapa de la caja portamedidor (si corresponde realizará el soldado o remache).

		FORMATO	
DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL			
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	26/03/2018		APROBADO POR:
			GERENTE GENERAL

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente llenado) a ELECTRO ORIENTE S.A. junto con la caja retirada

6.5.4. Soldado o remache y precintado de tapa portamedidor

ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para el soldado o remache y precintado de tapa portamedidor.

LA CONTRATISTA, efectúa los trabajos de soldado o remache y precintado de tapa portamedidor, teniendo en cuenta las consideraciones técnicas descritas en la Norma DGE - 011-CE - 1.

LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente rellena) a ELECTRO ORIENTE S.A.

6.5.5. Reubicación de conexión monofásica/trifásica.

ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para la reubicación de la conexión monofásica/trifásica.

LA CONTRATISTA, realizará la inspección en campo, verificará el medrado de materiales, la ubicación nueva y dará su opinión técnica de la factibilidad tomando en cuenta las consideraciones técnicas descritas en la Norma DGE - 011-CE - 1.

LA CONTRATISTA devuelve la ficha de inspección con la opinión técnica ELECTRO ORIENTE S.A., de no ser factible ELECTRO ORIENTE S.A. sólo cancelará conforme al ítem. 6.08 "Inspección en campo por reclamos o solicitudes (exceso de consumo, Cambio de datos y otros), consumo elevado y consumo cero". De ser factible ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para la reubicación de la conexión monofásica/trifásica.


LA CONTRATISTA devuelve el formato de intervención de suministros (correctamente rellena) a ELECTRO ORIENTE S.A. con la liquidación de materiales utilizados y sobrantes de ser el caso.

6.5.6. Inspección en campo por reclamo o solicitud (exceso de Consumo, cambio de datos entre otros)

ELECTRO ORIENTE S.A., generará las órdenes de trabajo y entregará a LA CONTRATISTA los respectivos pases técnicos y/o formatos de forma diaria

LA CONTRATISTA, para el caso de reclamos de exceso de consumo, realizará la inspección en campo, donde recopilará los datos del suministro, características técnicas del medidor, toma de lectura. Asimismo, de corresponder efectuará las observaciones relevantes sobre el estado de los componentes de la conexión (sistema de medición, acometida, caja portamedidor, interruptor Termomagnético, entre otros), verificará la existencia de hurto de energía, tomará datos del suministro anterior y posterior, según formato alcanzado por ELECTRO ORIENTE S.A.

LA CONTRATISTA, para el caso de inspecciones por cambio de titularidad del suministro en adición a la información técnica del suministro (medidor, lectura, estado de la conexión), deberá verificar si el solicitante es el actual poseedor y/o propietario del predio, y si tiene la condición de usuario del

 Electro Oriente <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-FB01	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

servicio; debiendo anotar la información relativa a la dirección correcta del domicilio y la existencia o no de terceros que manifiesten oposición al referido cambio.

Para las demás solicitudes, la inspección de campo deberá contener la información y evaluación técnica según lo establecido por ELECTRO ORIENTE S.A., en la correspondiente orden de trabajo.

LA CONTRATISTA en la inspección de campo no procederá a realizar ningún tipo de intervención en el sistema de medición o componentes de la conexión (apertura de la caja portamedidor, manipulación del equipo de medición y similares); salvo por riesgo eléctrico grave, debiendo en ese supuesto dejar constancia en el parte técnico respectivo, del trabajo de subsanación o correctivo realizado.

De estimar necesario por parte de ELECTRO ORIENTE S.A., LA CONTRATISTA deberá alcanzar conjuntamente con el resultado de la inspección un registro fotográfico fechado y a color (impreso o medio digital) de la actividad realizada.

6.5.7. Gestión de documentos (recepción y tramite)

LA CONTRATISTA recepcionará todo tipo de documento presentado por los usuarios, autoridades y público en general previa verificación de los requisitos, y reenviará a la oficina de forma inmediata teniendo especial cuidado con los documentos de índole legal y de reclamos por tener plazos cortos de atención. Si LA CONTRATISTA, demora en la entrega o extravía los documentos se penalizará conforme al cuadro de penalidades así mismo se hará cargo solidario de la multa que podría imponer a ELECTRO ORIENTE S.A.

6.5.8. Medición de Nivel de Aislamiento de Instalaciones Eléctricas Internas.


ELECTRO ORIENTE S.A., entrega la Orden de Trabajo AL CONTRATISTA, para que afectúe en campo el megado de líneas eléctricas internas del predio del cliente.

LA CONTRATISTA, previa notificación de aviso previo de intervención de suministro, realizará la prueba de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas del predio del cliente, mediante el megado respectivo, teniendo en cuenta las consideraciones técnicas descritas en la Norma DGE - 011- CE - 1 Norma Técnica Peruana NTP 370.304.2012 o la norma que la sustituya. Los resultados de la prueba serán debidamente consignados en el formato que para sus efectos entregará ELECTRO ORIENTE S.A., AL CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA para la realización de la prueba de aislamiento deberá contar con megometro certificado de calibración vigente.

6.5.9. Conexión y desconexión de Suministro Temporal

ELECTRO ORIENTE S.A. entrega la orden de trabajo al CONTRATISTA para la inspección de la solicitud de Suministro Temporal. En la inspección LA CONTRATISTA verificará la factibilidad del suministro, verificará la potencia instalada, de ser factible LA CONTRATISTA indicará el solicitante que se acerque a la oficina para continuar con el trámite, así mismo indicará al solicitante para que tenga previsto un tablero con los respectivos interruptores y el cable necesario.

 Electro Oriente		FORMATO	
DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL			
CÓDIGO	PSAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR:	GERENTE GENERAL

Determinada la factibilidad, ELECTRO ORIENTE S.A. dará la orden de trabajo al CONTRATISTA para la instalación suministro temporal en ella detallará si contará con sistema de medición.

LA CONTRATISTA realizará la instalación del suministro temporal con los equipos de seguridad y las herramientas necesarias siguiendo el Procedimiento de Tarea Segura para este trabajo. La caja de medición y protección será instalada a una altura 7 metros de piso y en el poste.

LA CONTRATISTA llenará la ficha técnica detallando los datos del cliente, datos de las partes de la conexión eléctrica, lectura inicial del medidor, materiales utilizados y trabajos realizados y deberá estar firmado por el solicitante y el técnico responsable de la instalación.

LA CONTRATISTA, una vez cumplido el periodo del suministro temporal, ejecutará la desconexión del suministro temporal siguiendo estrictamente el Procedimiento de Trabajo Seguro para esta actividad, llenará la ficha correspondiente de intervención, en el cual se detallará datos del cliente, registro final del medidor, datos de las partes de la conexión eléctrica, materiales utilizados y trabajos realizados, el referido documento deberá estar firmado por el cliente y el técnico responsable el mismo que deberá en el plazo establecido a ELECTRO ORIENTE S.A.

6.5.10. Toma de lectura de servicio extraordinario (temporal)

ELECTRO ORIENTE S.A. dará la orden de trabajo AL CONTRATISTA para la toma de registro de consumo de energía eléctrica de los equipos de medición instalados en los postes (o en otra ubicación) de clientes y cualquier otro dato requerido según el plazo requerido.


6.5.11. Retiro de materiales eléctricos (cable, medidor, caja, tubo, etc.) de suministro 1Ø y/o 3Ø (ex clientes o a solicitud de usuario)

ELECTRO ORIENTE S.A. entregará la orden de trabajo AL CONTRATISTA para el retiro de del suministro que tenga deuda de 03 meses a más.

Para evitar todo tipo de riesgos LA CONTRATISTA deberá cumplir con el Procedimiento de Trabajo Seguro para esta actividad, así como con las Normas Técnicas y con el Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo de las Actividades Eléctricas, que rigen para este tipo de actividad.

Procedimiento

- ELECTRO ORIENTE S.A. entrega de la orden de trabajo AL CONTRATISTA, vía correo electrónico o impreso, u otra modalidad, para su ejecución.
- LA CONTRATISTA verificará en campo los datos asignados en las órdenes de trabajo, de existir alguna observación comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. el descargo del retiro deberá reponerse al final de la jornada.
- Para el llenado de la constancia de retiro se consignará el estado del medidor en el momento del retiro (es decir la lectura actual), la serie del medidor, la marca del medidor, año del medidor y la hora de ejecución del trabajo, y todos los datos correspondientes a los materiales retirados en la mencionada actividad. En el caso de no encontrar el Medidor, ni la Acometida, se llenará la ficha indicando las observaciones encontradas, además de consignar si los materiales fueron entregados al cliente o fueron enviados a ELECTRO ORIENTE S.A.

 Electro Oriente <small>S.A. - SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-002-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- LA CONTRATISTA entregará a ELECTRO ORIENTE S.A la constancia de retiro debidamente firmadas por el técnico responsable y por el cliente, en caso de no encontrarse deberá firmar dicho documento, dejando copia debajo de la puerta; caso contrario al suministro vecino, con la indicación del retiro.
- LA CONTRATISTA hará constar en el acta e informará en línea cualquier observación o anomalía en el desarrollo de la actividad.
- LA CONTRATISTA deberá entregar el material retirado según sea el caso a ELECTRO ORIENTE S.A.


6.5.12. Reinstalación del Servicio.

Descripción y Enfoque del Servicio

- ELECTRO ORIENTE emite la orden de trabajo de reinstalación de conexiones domiciliarias al CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA garantizará la integridad de acometida, no debiendo existir derivación en el armado de una conexión, ejecutará las actividades de la reinstalación de la conexión domiciliar cumpliendo la normativas vigente a la fecha de ejecución, y sin dañar o desmejorar la fachada del predio; de lo contrario se penalizará de acuerdo al cuadro de penalidades.

Procedimiento

- LA CONTRATISTA antes de reinstalar una conexión deberá de verificar que el cliente tenga instalado el alimentador principal de sus instalaciones eléctricas de utilización al interior del predio, desde el tablero general interno, hasta la ubicación de la caja de medición.
- LA CONTRATISTA antes de reinstalar una conexión deberá de verificar que el cliente tenga instalada la protección adecuada contra sobrecargas y cortocircuitos en su tablero general interno.
- LA CONTRATISTA efectuará la prueba de Aislamiento de Líneas Internas, antes de la puesta en servicio del suministro eléctrico con un equipo de medición certificado por la autoridad competente.
- LA CONTRATISTA entregará a ELECTRO ORIENTE S.A la información de reinstalaciones ejecutadas, consistentes en la devolución de las órdenes de trabajo y formatos debidamente llenados.
- LA CONTRATISTA tiene la responsabilidad, en los casos que corresponda de acuerdo a las disposiciones pertinentes, de comunicar y gestionar la obtención de permisos de autoridades locales correspondientes o entidades, para realizar trabajos de reinstalaciones que requieran roturas de vereda, cruces de calzada, u otras intervenciones en la vía pública, siendo responsabilidad de ELECTRO ORIENTE S.A. los pagos de dichos permisos.
- LA CONTRATISTA brindará las facilidades (movilidad y personal técnico) al supervisor que designe ELECTRO ORIENTE S.A. para realizar la verificación de las actividades ejecutadas en campo.
- LA CONTRATISTA cuando corresponda efectuará las actividades de acuerdo a la siguiente secuencia:
 - ✓ Transportara los equipos de medición en cajas de tecnopor o en cajas especiales hasta su instalación.
 - ✓ El picado de nicho, ranura de la pared para el empotramiento del tubo de la acometida.

 Electro Oriente		FORMATO DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			


- ✓ Excavación, empotrado e instalación de Tubo de Fierro Galvanizado (mástil metálico de 3 y 5 m).
- ✓ Instalación de caja porta medidor monofásico o trifásico, tubo de la acometida, resane del nicho, y ranura pared.
- ✓ Apertura y cierre de zanja, rotura y resane de vereda (en caso sea conexión subterránea)
- ✓ Instalación del conductor de acometida, al cual consiste en el empalme desde el punto de entrega hasta la conexión al equipo de medición.
- ✓ Instalación de soportes de acometida: templadores, amellias y tarugo o porta líneas.
- ✓ Realizar la medición de aislamiento de las instalaciones eléctricas interiores con equipo de medición certificado por la autoridad competente.
- ✓ Instalación de medidor y sistema de protección de acuerdo a la norma vigente y prueba del funcionamiento de los mismos, utilizando los equipos adecuados.
- ✓ Medir al nivel de tensión de entrega al cliente.
- ✓ Instalación del conductor de enlace equipotencial en la bornera de tierra de la caja porta medidor de acuerdo al requerimiento.
- ✓ Al concluir con la reinstalación de la conexión eléctrica, verificar que el cliente cuente con servicio eléctrico.
- ✓ El medidor instalado, deberá quedar con la tapa bornera correctamente precintada.
- ✓ La caja portamedidor deberá quedar precintada (precintos tipo FORZA) y/o remachado de tapa (cuando corresponda, previa autorización de ELECTRO ORIENTE S.A.).
- ✓ Codificación de la tapa de caja portamedidor, con el número de suministro y código de ruta, con pintura esmalte amarillo Caterpillar.
- ✓ LA CONTRATISTA elaborará un acta de reinstalación del servicio donde plasmará los datos del cliente, el trabajo realizado, el material instalado. Dicho documento será firmado por el cliente (firma, nombre completo, DNI u otro documento de identificación y vínculo con el titular del suministro), firma y nombre completo del técnico.
- ✓ En caso de no reinstalarse el servicio, el personal de LA CONTRATISTA emitirá la constancia de visita, dejando una copia al cliente, para posteriormente realizar la segunda visita dentro del plazo de la conexión, cuyos cargos serán entregados inmediatamente a ELECTRO ORIENTE S.A., al día siguiente de realizado la última visita.
- ✓ ELECTRO ORIENTE S.A. proporcionará a LA CONTRATISTA los materiales necesarios para la ejecución del servicio, de acuerdo al presupuesto cancelado por el cliente.

Plazos de Atención

El tiempo de atención máximo de la reinstalación, es 2 días calendario para los sectores típicos 2 y 3 y de 3 días calendarios para los sectores típicos SER una vez recibida la Orden de Trabajo de parte de Electro Oriente, el horario de repajo será de acuerdo a la comunicación cursada AL CONTRATISTA.

Penalizaciones del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al período de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo a lo consignado en el cuadro de penalidades.

6.5.13. Lijado, Pintado y Codificación de Caja Portamedidor 1Ø y 3Ø.

El Servicio tiene como objetivo la codificación del suministro, actividad que desarrollará de acuerdo al siguiente detalle:

- v. Se limpiará la caja internamente luego se lijará la tapa portamedidor.
- vi. Se pintará la tapa con color azul eléctrico y los números del código del suministro será de color amarillo Caterpillar.

Medidas de control

LA CONTRATISTA brindará las facilidades (movilidad y personal técnico) al supervisor que designe ELECTRO ORIENTE S.A. para realizar la verificación de las actividades ejecutadas en campo.

Penalidad del Servicio


Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA, éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al período de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones, reclamos de usuarios y/o hallazgos de OSINERGMIN.

6.6. Atención de Averías y Emergencias en la Conexión

Descripción y Enfoque del Servicio

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2018			

El Servicio consiste en la atención de correctivos de averías y emergencias. Una avería consiste en la interrupción o ausencia del servicio de energía eléctrica en el suministro del usuario, debido a falla(s) o desperfecto(s) de las instalaciones propias de ELECTRO ORIENTE S.A., ocasionada por fuerza mayor, por terceros o por desperfectos en las instalaciones internas del cliente.

Procedimiento

ELECTRO ORIENTE S.A. generará la orden de trabajo para la ejecución de atención de averías, al momento que sea recibida la llamada o solicitud del cliente.

Si LA CONTRATISTA toma conocimiento de la emergencia de directamente, atenderá de forma inmediata, luego comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. su atención. De ser mayor el problema LA CONTRATISTA avisará a ELECTRO ORIENTE S.A. Mientras llega el personal de emergencia. LA CONTRATISTA cuidará la zona delimitando el área para que no ingresen las persona y así evitar cualquier accidente.

ELECTRO ORIENTE S.A. entrega la orden de trabajo AL CONTRATISTA, vía celular, radio, en medio electrónico, impreso o similar, para su asignación y ejecución en campo.

LA CONTRATISTA verificará en campo los datos de las atenciones que le son asignados, de no coincidir los datos de campo con la orden de trabajo, LA CONTRATISTA comunicará a ELECTRO ORIENTE S.A. inmediatamente, de no hacerlo, será considerado como observación afecta a la penalidad según corresponda.

Las averías que se pueden presentar se han dividido en tres tipos:

6.6.1. Avería en Acometida.

Esta referida a toda anomalía sucedida desde el punto de entrega (empalme de la acometida a la red) hasta el ingreso en la bornera del medidor, por ejemplo: Acometida a baja altura, Conocircuito Línea / Poste, Acometida Rota, Independización de Acometida, acometida abierta, acometida deteriorada, etc.


6.6.2. Avería en Caja Portamedidor.

Esta comprende las fallas de las instalaciones internas y externas de la caja porta medidor, excluyendo el medidor, por ejemplo: Base porta fusible en mal estado, Hurto de Tapa, Instalaciones Deterioradas, Variación de Tensión, Soldado de Tapa/Precintado, interruptor termo magnético averiado o aperturado, fusión de fusibles en base porta fusibles, falla interna domiciliar y otros.

6.6.3. Avería en Medidor.

Que comprende en forma exclusiva las fallas y desperfectos del sistema de medición. Por ejemplo: Hurto de Medidor, Medidor averiado / en cortocircuito, Medidor Caído/mal Ubicado, Medidor manipulado, bornera del medidor quemado, y otros.

LA CONTRATISTA entregará las constancias de atención de las averías debidamente llenadas, con la firma del usuario y del técnico responsable de la actividad.

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-084-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante inspección, durante y después del desarrollo de la actividad verificará la calidad de atención y los materiales utilizados.

LA CONTRATISTA deberá realizar inspección de deficiencias en los suministros, red de B.T., A.P. Red de M.T. puntos de Seccionamiento, Recloser, etc., y remitirá a ELECTRO ORIENTE S.A. en forma semanal los partes técnicos debidamente llenados con los datos de las anomalías e irregularidades encontradas, este trabajo se cancelará conforme al ítem 6.08

LA CONTRATISTA, coordinará directamente con ELECTRO ORIENTE S.A. la revisión de los programas de reporte, así como el establecimiento de las formas de registro en base de datos (sistema comercial) por medio de las cuales se presentará la información, los mismos que correrán a cuenta de LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA deberá presentar a ELECTRO ORIENTE S.A. en forma mensual la liquidación de materiales empleados, así como sus remanentes, pudiendo ELECTRO ORIENTE S.A. en cualquier momento realizar la verificación en almacén de LA CONTRATISTA. El abastecimiento de material establecido para los trabajos (todo el material menos el de obra civil) será proporcionado por el almacén central de ELECTRO ORIENTE S.A. en la fecha y hora establecidos a LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA deberá normalizar los trabajos rechazados en un plazo máximo de un (01) día a partir del momento en que fueron observados. En algunos casos la normalización de los trabajos deberá ser realizada el mismo día en que se entregaron, esto no exime de la aplicación de la penalidad.


Plazos de Atención

El tiempo de atención de las averías y emergencias en la conexión es de (04) horas en zona urbana (se tendrá en cuenta la zonificación de los sectores para brindar el tiempo de atención teniendo como plazo máximo 4 horas) y (08) horas en zona rural (se tendrá en cuenta la zonificación de los sectores para brindar el tiempo de atención teniendo como plazo máximo 8 horas), contados desde el momento de la comunicación recibida por parte del operador del Call Center (Fono-servicios).

Metodología para la supervisión

- g) ELECTRO ORIENTE S.A. mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.
- h) La supervisión se realizará mediante llamadas a los clientes intervenidos, a quienes se les solicitará la conformidad de atención a través de un cuestionario, el cual tendrá como objetivo incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- i) En la supervisión se evaluará según corresponda el tipo de trabajo:

✓ Calidad de atención al reclamante. - Se evaluará AL CONTRATISTA de haber brindado al reclamante un trato razonable, satisfactorio, explicar claramente los parámetros que se ha evaluado e indicar la actividad realizada según corresponda el reclamo.

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR: GERENTE GENERAL	

- ✓ Esta evaluación lo realizará la supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A. mediante un cuestionario de 02 preguntas al reclamante
1. ¿El Personal técnico que lo atendió fue cortés, respetuoso y amable en su trato? y
 2. ¿Cómo usted califica a nuestro personal técnico?, las mismas que se calificará como: malo, bueno y muy bueno.

Penalizaciones del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.

En las supervisiones de ATENCIÓN DE AVERIAS, se contemplarán los siguientes puntos (considerados en un acta de supervisión):

- ✓ Cumplimiento del plazo de atención
- ✓ Calidad del trabajo ejecutado.
- ✓ Reporte de Información.

Si en la Supervisión realizada mediante llamadas telefónicas a los clientes, LA CONTRATISTA es calificado en una o más preguntas como malo estarán afecto a penalidad.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA, estas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al periodo de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo al cuadro de penalidades, según corresponda.


6.7. Atención de Actividades de Distribución

Descripción y Enfoque del Servicio

El Servicio consiste en la atención de averías, emergencias, falta del servicio de energía en el sector, deficiencias de A.P.

Procedimiento

ELECTRO ORIENTE S.A. generará la orden de trabajo para la ejecución de atención de averías, emergencias, falta del servicio en el sector, deficiencias de A.P.

 Electro Oriente <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ELECTRO ORIENTE S.A. Entrega la orden de trabajo AL CONTRATISTA, via celular, radio, en medio electrónico, impreso o similar, para su asignación y ejecución en campo.

LA CONTRATISTA verificará en campo los datos de las atenciones que le son asignados, si los datos coinciden con la orden de trabajo, se ejecutará la actividad, caso contrario comunicará a la supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A. inmediatamente, de no hacerlo será considerado como observación afecta a la penalidad correspondiente.

Descripción de las actividades:

6.7.1 Cambio de lámpara y luminaria

Consiste en el cambio de la lámpara o luminaria deteriorada por otro nuevo de iguales características, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.

6.7.2 Cambio u orientación de pastoral

Consiste reemplazar el pastoral deteriorado por otro nuevo. Si el pastoral se encuentra desorientado deberá regresarlo a su lugar, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.

6.7.3 Cambio de contactor/interruptor horario

Consiste en el cambio de la contacto o interruptor horario deteriorado por otro nuevo de iguales características, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.


6.7.4 Poda de rama de árbol

Consiste en cortar la rama de árbol que interfieran la iluminación de las pistas y veredas de la calle, el trabajo se desarrollará utilizando escalera e implementos de seguridad.

Los plazos de atención se indican en el siguiente cuadro:

Tiempos máximos de solución por sectores típicos			
Ítem	Grupo	Tiempo Máximo	
		ST3	ST4
1	ALUMBRADO PUBLICO		
	Programados	Según Plan de trabajo	
	DT1 Lámpara apagada (todo el sector)	8 Hrs	12 Hrs
	DT1 Lámpara apagada	2 días	5 días
	DT2 Pastoral roto/mal orientado	2 días	5 días
	DT3 Falta UAP cuando corresponda	5 días	12 días
	DT4 Presencia de árbol	5 días	12 días
	DT5 Difusor inoperativo	2 días	5 días

6.7.5 Sin Servicio en el Sector. LA CONTRATISTA

 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	26/03/2016			

Al tomar conocimiento de la emergencia deberá atender de forma inmediata, identificar el circuito afectado dentro del Tablero de Distribución de la SED, primero realizará inspección del lugar para determinar la causa que ocasiono la interrupción del servicio, luego activará el interruptor termomagnético del circuito afectado para restablecer el servicio. De encontrarse deteriorado el interruptor Termomagnético procederá a su remplazo, de encontrar una avería en la Red de B.T. deberá reparar. De ser otro un problema mayor LA CONTRATISTA dará a conocer de esta emergencia de forma inmediata al Supervisor de Distribución o al Jefe de Unidad.

6.7.6 Reparación de Red B.T. LA CONTRATISTA.

Al tomar conocimiento de la emergencia deberá atender de forma inmediata, identificar el circuito afectado, desactivará el interruptor Termomagnético ubicado en el Tablero de Distribución de la SED, luego procederá a la reparación de la red de B.T. después de solucionar el problema rehabilitará el servicio. De encontrar un problema mayor (poste averiado, SED averiada, etc) EL CONTRATISTA dará a conocer de forma inmediata al Supervisor de Distribución o al Jefe de Unidad.

6.7.7 Activación de Recloser, LA CONTRATISTA.

Realizará la activación del Recloser previa orden del Supervisor de Distribución o del Jefe de Unidad de Negocios Bellavista, siguiendo el Procedimiento de Trabajo Seguro.

6.7.8 Cambio de Fusible en M.T. LA CONTRATISTA.

Realizará el cambio de fusible de seccionamientos de línea o de la SED previa coordinación y orden del Supervisor de Distribución o del Jefe de Unidad de Negocios Bellavista, siguiendo estrictamente el procedimiento para esta actividad.


LA CONTRATISTA entregará las constancias de atención de las emergencias, falta de servicio, deficiencia de A.P. debidamente llenadas

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante su sistema comercial repondrá las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.

ELECTRO ORIENTE S.A. mediante inspección, durante y después del desarrollo de la actividad verificará la calidad de trabajo conforme a la normativa y los procedimientos y el material utilizado.

LA CONTRATISTA deberá presentar a ELECTRO ORIENTE S.A. en forma mensual la liquidación de materiales empleados, así como sus remanentes, pudiendo ELECTRO ORIENTE S.A. en cualquier momento realizar la verificación en almacén de LA CONTRATISTA. El abastecimiento de material establecido para los trabajos (todo el material menos el de obra civil) será proporcionado por el almacén central de ELECTRO ORIENTE S.A. en la fecha y hora establecidos a LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA deberá normalizar los trabajos rechazados en un plazo máximo de un (01) día a partir del momento en que fueron observados. En algunos casos la normalización de los trabajos

 Electro Oriente S.A.		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2018			

deberá ser realizada el mismo día en que se entregaron, esto no exime de la aplicación de la penalidad.

Plazos de Atención

Para el tiempo de atención de las emergencias, falta de servicio, deficiencia de A.P., se tendrá en cuenta la zonificación de los sectores para brindar el tiempo de atención teniendo como plazo máximo 4 horas zona urbana y 08 horas en zona rural, contados desde el momento de la comunicación recibida por parte del operador del Call Center (Fono-servicios), en caso de una emergencia con riesgo eléctrico el plazo es inmediato.

Metodología para la supervisión:

- ELECTRO ORIENTE S.A., mediante su sistema comercial reportará las órdenes de trabajo ejecutadas, las que servirán para la supervisión y el control de la actividad.
- La supervisión se realizará mediante llamadas a los clientes intervenidos, a quienes se les solicitará la conformidad de atención a través de un cuestionario, el cual tendrá como objetivo incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- En la supervisión se evaluará según corresponda el tipo de trabajo:
 - ✓ Calidad de atención al reclamante. - Se evaluará AL CONTRATISTA de haber brindado al reclamante un trato razonable, satisfactorio, explicar claramente los parámetros que se ha evaluado e indicar la actividad realizada según corresponda el reclamo.
 - ✓ Esta evaluación lo realizará la supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A., mediante un cuestionario de 02 preguntas al reclamante:
 - ¿El Personal técnico que lo atendió fue cortés, respetuoso y amable en su trato? y
 - ¿Cómo usted califica a nuestro personal técnico?, las mismas que se calificará como: malo, bueno y muy bueno.

Penalizaciones del servicio

Las penalidades se ejecutarán sobre la base de la supervisión por parte de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o por reclamaciones de usuarios afectados comprobados y verificados en campo, los cuales deberán cumplirse estrictamente según lo establecido en el CNE de Suministro y Utilización donde se contemplan las condiciones técnicas de instalación, distancias de seguridad y otros.


En las supervisiones de ATENCIÓN DE AVERIAS, se contemplarán los siguientes puntos (considerados en un acta de supervisión):

- ✓ Cumplimiento del plazo de atención.
- ✓ Calidad del trabajo ejecutado.
- ✓ Reporte de información.

Si en la Supervisión realizada mediante llamadas telefónicas a los clientes, LA CONTRATISTA es calificado en una o más preguntas como malo estarán afecto a penalidad.

Las multas que se generen por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad de Servicio, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas y de las Directivas Internas de ELECTRO ORIENTE S.A. por responsabilidad comprobada de LA CONTRATISTA,



 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

éstas serán a cargo de LA CONTRATISTA, reservándose ELECTRO ORIENTE S.A. el derecho de resolver el contrato y/o proceder con las acciones pertinentes.

ELECTRO ORIENTE S.A. podrá penalizar atenciones defectuosas efectuadas en meses anteriores al periodo de conformidad del producto que no fueron objeto de supervisión, ya sea por muestra sustentados en las supervisiones y/o hallazgos de OSINERGMIN.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo al cuadro de penalidades, según corresponda.

7. ACTIVIDADES A SUMA ALZADA

Las actividades a desarrollar a SUMA ALZADA, se describen a continuación.

Servicio de Atención al Cliente


Actividades a desarrollar:

- Analizar en forma oportuna cada caso que implique reclamo y la recepción de solicitudes de reclamos, absolver consultas, y brindar información requerida.
- Brindar la atención a través de un servicio de calidad
- Brindar orientación e información a los usuarios en los aspectos que conciernen a la calidad del servicio comercial, tales como: montos facturados, información sobre corte del servicio, procedimientos de reclamo y afines, buscando reducir las demoras y trámites innecesarios.
- Apoyo en las consistencias de lecturas en las fechas indicadas de manera eficiente.
- Registro y cierre de las actividades comerciales ejecutadas (Cortes, Reconexiones, Atención de averías y emergencias, Nuevos suministros, etc.) en el Sistema Comercial - ISCOM de Electro Oriente S.A.

8. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METODOLOGICAS Y/O SANITARIAS Y NORMAS TECNICAS.

8.1. Reglamentos Técnicos, Normas Metodológicas y/o Sanitarias

- s. R.M. 111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- t. Ley 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- u. D.S. 005 - Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- v. Normativa Nacional referente a extintores portátiles
- w. R.M. N° 239-2020-MINSA, denominado Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- x. R.M. N° 265-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- y. R.M. N° 283-2020-MINSA, denominado Modificación de Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición al COVID-19".
- z. R.M. N° 128-2020-MINEM/DM, denominado "Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad"
- aa. R.M. N° 135-2020-MINEM/DM, denominado "Modificación de Protocolo Sanitario para la Implementación de Medidas de Prevención y Respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburo y el Subsector Electricidad".

 Electro Oriente		FORMATO:	
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FECHA	20/03/2019	APROBADO POR:	GERENTE GENERAL

8.2. Normas técnicas

Este servicio se regula por la siguiente base legal:

- m. D. Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento D.S. N° 009-93-EM.
- n. Código Nacional de Electricidad Suministro 2011.
- o. Procedimiento Administrativo de Reclamos aprobada por Resolución N° 269-2014/CD
- p. R.M. 111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- q. Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional - Resolución OSINERGMIN N° 079-2020-OS/CD
- r. Reglamento de Protección Ambiental de Actividades Eléctricas D.S. N° 029-94-EM.
- s. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos - NTCSE, D.S. N° 020-97-EM.
- t. Base metodológica para la aplicación de la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos, versión adecuada al D.S. N° 040-2001-EM.
- u. Directiva de procedimientos de reclamaciones del servicio público de electricidad, aprobados con Resoluciones N° 671-2007-OS/CD y N° 583-2008-OS/CD.
- v. Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley.
- w. D.S. N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento.
- x. Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, aprobados por Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG.
- y. Disposiciones del OSCE y normas conexas, complementarias y modificatorias relacionadas con el objeto de la contratación.
- z. Código Civil, supletoriamente.

9. EXPERIENCIA DEL POSTOR

9.1. Requisitos de Calificación del Postor

El postor deba acreditar un monto acumulado facturado equivalente a S/ 100,000.00 (Cien mil con 00/100 Soles), por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante un período de ocho (8) años a la fecha de la presentación de ofertas.


Se entenderá como servicios similares a los siguientes: Servicio de actividades de ejecución de Actividades Comerciales del sector eléctrico o Actividades de Operación y Mantenimiento en el sector de Distribución, Generación y/o Transmisión en empresas del Sector Eléctrico.

9.2. Requisitos de Calificación de su Personal.

Constará como mínimo con el siguiente personal:

- Un Administrador o Supervisor responsable del CAS (Precio Unitario)
- Un Técnico electricistas (Precio Unitario)
- Un apoyo para electricista (Precio Unitario)
- Un Administrativo - Atención al Cliente (Suma Alzada)

9.3. Requerimientos técnicos mínimos

 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	30/03/2019			

LA CONTRATISTA deberá contar con el personal necesario, que cumpla con los requisitos mínimos para la prestación del servicio, en cuanto a su formación académica, experiencia en la actividad y/o especialidad y/o conocimiento de los temas requeridos, los mismos que se indican en líneas abajo. La documentación del personal requerido deberá presentarlo para la suscripción del contrato, a fin de acreditar el cumplimiento de los requisitos mínimos.

CAS CAMPANILLA			
Cas-CAMPANILLA	Administrador o Supervisor Responsable	Técnico Electricista	Administrativo
CAMPANILLA	1	2	1
Total	1	2	1

g. Administrador o Supervisor Responsable de LA CONTRATISTA

Personal quien será el responsable de la calidad del servicio a brindar y será con quien se realicen las coordinaciones de las actividades para la ejecución del servicio; deberá reunir el siguiente perfil:

Perfil de Personal: Técnico titulado o egresado de las carreras de Contabilidad, Administración, Economía o Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería Mecánica Eléctrica o Ingeniería Industrial o Técnico en Electricidad o Técnico Electrónico, se acreditará con copia simple de título o constancia de egresado.

Requisitos: Experiencia mínima de un (01) año en Administración de CAS (Centro Autorizado de Servicio, CAP (Centro Autorizado de pago), Actividades Comerciales, operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico en Media y Baja Tensión, Gestión Comercial con los Niveles de Calidad, que deberá acreditar con copias simples de constancias o certificados, contratos y sus conformidades u órdenes de servicios o comprobantes de pago.


La experiencia del personal, se podrá acreditar 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 (conformidades, u órdenes de servicios o comprobantes de pago).

h. Del Personal Técnico

Perfil de Personal: Técnico titulado o egresado de las carreras de Contabilidad, Administración, Economía o Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería Mecánica Eléctrica o Ingeniería Industrial o Técnico en Electricidad o Técnico Electrónico, se acreditará con copia simple de título o constancia de egresado.

Requisitos: Experiencia en operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico en Media y Baja tensión y Gestión Comercial, mínimo seis (06) meses.

Forma de acreditación de la experiencia y conocimiento:

 Electro Oriente <small>Empresa Regional de Servicio Publico de Electricidad del Oriente S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PSAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2018			

- La experiencia del personal, se podrá acreditar 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.

1. Del Personal Administrativo

Perfil de Personal:

Técnico titulado o egresado, de las carreras de computación e informática, administración, contabilidad, economía o carreras afines. Acreditar con copia simple de título o constancia de egresado.

Requisitos:

- Experiencia mínima de (06) seis meses en trabajos de atención a cliente y servicios de atención al público en general, sustentados con copias simples de contratos o constancias o certificados de trabajo.
- Haber participado en cursos de capacitación en atención al público con un mínimo de 06 horas lectivas.
- Manejo a nivel de usuario de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point).

La experiencia del personal, 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.

10. MOVILIDAD:


Se requiere de la siguiente movilidad para la realización de las actividades del servicio.

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1	Moto furgón con año de fabricación mínimo del 2020 con baranda porta escalera, botiquín, extintor, triángulo de seguridad para señalización, con los permisos vigentes respectivos y con el logo de la empresa contratista.	UND	1
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1	Moto Lineal con año de fabricación mínimo del 2020 debe contar con todos los permisos vigentes respectivos y con el logo de la empresa contratista.	UND	1

10.1. Programa de Trabajo

El Moto furgón y la moto lineal estarán a disponibilidad de la programación de las actividades programadas por la supervisión del Área Comercial de la Unidad de Negocios Bellavista.

10.2. Mantenimiento Preventivo (opcional):

 ELECTRO ORIENTE		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PSAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFF DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019	LOGISTICA	Y FINANZAS	

Para el presente servicio el CONTRATISTA deberá programar el mantenimiento de la unidad móvil de acuerdo a la necesidad y evaluación mecánica, el costo del mantenimiento estará a cargo del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA deberá comunicar a la ENTIDAD con anticipación al mantenimiento de la unidad móvil para reprogramar las actividades.

10.3. Vehículo para el Servicio:

EL CONTRATISTA deberá desplazar el vehículo propuesto (Moto furgón y moto lineal), el cual debe contar con toda la documentación que se requiere para su circulación y deben estar en un buen estado, además incluirá una escalera de telescópica, conos de seguridad, etc. El combustible suministrará la CONTRATISTA.

- Deberá contar con un compartimento en la parte posterior para el traslado de los implementos de seguridad y herramientas.
- La Unidad Móvil debe contar con toda la documentación exigida por las autoridades para su circulación. Dicha documentación deberá encontrarse vigente, de manera ininterrumpida, durante la vigencia del servicio
- Certificado de SOAT.
- Tarjeta de propiedad.
- Cascos de protección para el chofer y tripulante.
- Certificado de Revisión Técnica según sea el caso.

Es obligatorio que tanto el chofer como el personal trasladado hagan uso de sus respectivos implementos de seguridad.

Se presentarse inconvenientes que generen la falta de alguna unidad móvil, y no pudiendo detenerse las actividades, EL CONTRATISTA deberá reemplazarla por otra unidad móvil similar, siendo el periodo máximo permitido para los arreglos y/o sustitución definitiva de la unidad móvil siniestrada de 7 días calendario.


En los casos en que las unidades móviles sean observadas por LA ENTIDAD se procederá a paralizar la operatividad y comunicará a EL CONTRATISTA a fin de que realice los correctivos del caso de la observación encontrada. No eximiendo de la aplicación de la penalidad correspondiente.

11. SEGUROS APLICABLES.

LA CONTRATISTA responsable del servicio queda obligado a tomar todas las medidas de prevención y seguridad necesarias para evitar los peligros y riesgo contra la integridad psico-física, la salud y la vida de las personas, para lo cual deberá de considerar como prioridad básica que el personal de su representada cuente con las pólizas antes de iniciar el servicio y mantenerlos vigentes durante al periodo de contrato. En caso de incrementar o tener cambios en el personal, deberá alcanzar la póliza del nuevo personal incorporado, antes del inicio de sus actividades.

LA CONTRATISTA deberá presentar como requisito indispensable, las siguientes pólizas:

- 11.1. Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR Salud y Pensión, que cubran los daños causados a su personal que trabaja directamente en la ejecución del servicio, originados por los trabajos, labores o acciones que se ejecuten en virtud o como consecuencia emergente del servicio contratado, aunque hayan ocurrido aquellos dentro o fuera del lugar de trabajo.

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
		CÓDIGO: PGAL-004-F001 VERSION: 02 FECHA: 20/03/2019	ELABORADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

11.2. Póliza de Accidentes Personales (AP) que cubran los daños causados a sus empleados y obreros que trabajan directamente en la ejecución al servicio, originados por los trabajos, labores o acciones que se ejecuten en virtud o como consecuencia emergente del servicio contratado.

11.3. Póliza de Seguro Vida Ley, que cubre Muerte Natural, Muerte Accidental e Invalidez Total y Permanente por Accidente, según Decreto de Urgencia N° 044-2019 y regulado por el Decreto Supremo N° 009-2020-TR, cuya principal medida es la obligatoriedad de contratarlo desde el primer día de relación laboral.

12. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN.

Lugar

Las actividades previstas en los alcances del presente servicio se ejecutarán en las localidades que tienen servicio de energía eléctrica suministrados por Electro Oriente S.A. en el área geográfica de la Provincia Mariscal Cáceres, Distrito de CAMPANILLA, perteneciente a la administración de la Unidad de Negocio Bellavista, Gerencia Regional San Martín - ELECTRO ORIENTE S.A.

Plazo


ELECTRO ORIENTE S.A. ha programado la ejecución del servicio por trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, rige a partir de suscripción del acta de inicio y se aplicará al sistema de Precios Unitarios (Actividades Comerciales) y Suma Alzada (Atención al Cliente).

13. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

El Personal Supervisor Responsable de LA CONTRATISTA en cada sede, presentará físicamente, y en medios magnéticos (CD) el Informe mensual o a solicitud de Electro Oriente S.A. sobre las actividades efectuadas, conteniendo los documentos que sustentan los trabajos realizados, indicando la fecha de inicio y culminación del mes del servicio.

- Las actividades de LA CONTRATISTA se conducirán por las metas operativas y las obligaciones establecidas en el D.S. N° 020-987-EM sobre las Normas de Calidad del Servicio Eléctrico, Directivas y procedimientos aplicables a la Atención del cliente, difundidas por Electro Oriente S.A.
- Llevar un Registro diario en el LIBRO DE OCURENCIAS, de las actividades efectuadas en el Sistema Eléctrico. Electro Oriente S.A. se reserva su aprobación.
- La gestión de LA CONTRATISTA, será supervisado directamente por las Jefaturas del Departamento Comercial y/o del Jefe de la Unidad de Negocio, a quienes deberá reportar las acciones relevantes en forma diaria en el cuaderno de ocurrencias y en forma mensual de las actividades rutinarias para su monitoreo y control de servicio.
- Queda obligado LA CONTRATISTA a cumplir con las acciones y procedimientos operativos que se implemente a nivel de Servicio Eléctrico y los que están vigentes, tal es el caso del procedimiento de reclamos, cortes y reconexiones, y los precisados en la NTCSE y NTCSE (Ver base legal).


14. FORMA DE PAGO

 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

El pago se realizará en forma mensual para ello LA CONTRATISTA deberá presentar su informe adjuntando los documentos que sustenten los trabajos realizados y los requeridos por Electro Oriente S.A.

- ee) Original Comprobante de Pago (Factura o Recibo por Honorarios electrónico).
- ff) Contrato, Términos de Referencia de las bases integradas. (Firmado por el Área usuaria, con VºBº de la Gerencia correspondiente).
- gg) Copia del pedido marco.
- hh) Copia de la notificación al contratista, según corresponda.
- ii) Copia de adendas, Resoluciones de adicionales, complementarios, si los hubiera.
- jj) copia legible de Acta de Inicio y Finalización, cuando corresponda.
- kk) Original Formato de Conformidad PGAL-011-F001, Conformidad de Servicio del Área Usuaria, con el VºBº de la Jefatura y Gerencia correspondiente (en caso de Sedes Regionales, luego observaciones se aceptará el documento escaneado, hasta que llegue el original), en caso de encargatura se adjuntará el memorándum o correo electrónico del sustento.
- ll) Original Informe Técnico del Área Usuaria, dirigido a su Jefatura o Gerencia correspondiente, en el que especifique la ejecución del servicio de acuerdo a la Copia Póliza de Seguro SCTR (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, requerido en los TDR, así mismo los datos importantes del contrato, como fecha de inicio, monto del contrato, Garantías, adicionales, reducciones y otros datos relevantes)
- mm) Original Informe Técnico de LA CONTRATISTA, dirigido al Administrador del Contrato, junto con el entregable, de acuerdo a lo requerido en los TDR, con el sello de recepción del administrador del contrato, según corresponda, en los plazos establecidos en el contrato.
- nn) Relación de trabajadores que ejecutan el servicio de acuerdo a la propuesta ganadora, en caso hubiera algún cambio de personal deberá adjuntar, el requerimiento de cambio, presentado a Electro Oriente, la captación de la empresa, que en todos los casos corresponderá a un personal con iguales o mayores atributos que el personal con el que ganó la propuesta
- oo) Original de Formato de Control de Contratos firmado por el área usuaria, (en el control debe figurar el monto contractual, Las garantías entregadas por LA CONTRATISTA, si hubiera adicionales, renovaciones de cartas fianzas, o la indicación si es con retención de garantía por ser Pequeña Empresa, - retenciones efectuadas en la primera mitad del contrato, facturas presentadas, pagos, saldos, firmado por el administrador de contrato, a excepción que sea pago único.
- pp) Original Documento formal de LA CONTRATISTA que comunique los datos: Banco, Número de cuenta bancaria, Código de Cuenta Interbancaria (CCI) especificando el tipo de moneda (soles o dólares); Cuenta de Detracción en caso corresponda, el cual deberá estar firmada por el gerente general y/o representante legal de la empresa, (en caso de cuenta en el banco de la nación, deberá adjuntar Boucher a fin de validar cuenta)
- qq) Copia Póliza de Seguro (SCTR) (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, de acuerdo a la naturaleza del servicio según corresponder, en el que figure el personal que realiza el servicio, según la relación presentada en el punto 11 (si aplica a actividades internas y/o Externa). Incluir copia de pago de prima actualizada, si hubieran solicitado otros seguros, adjuntar los pagos de las pólizas y la vigencia de las mismas (Pólizas de Responsabilidad civil, de accidentes personales y otras).
- rr) En caso sea una Contratación de Personal por Tercerización, adicionar:
 - Copia de Boletas de Pago y Constancia de Abono.
 - Copia de pago de leyes sociales (AFP, ONP, ESSALUD, CTS y gratificaciones), cuando corresponda.
- ss) Expediente foliado de la primera a la última página entregados en un folder.



 Electro Oriente S.A.		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-002-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

Indicar, que el expediente de pago presentado por la contratista, podrá ser observado o rechazado por el administrador de contrato al verificarse que no se adjuntó uno o más de los documentos indicados en los puntos desde la a) hasta la n).

El Administrador de Contrato emitirá su informe de conformidad en un plazo máximo de siete (7) días calendario de recibida la solicitud de pago al Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A.

El Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A., elevará el informe de conformidad al Centro de Obligaciones por Pagar para el respectivo proceso de pago, obligación que debe efectuarse dentro de los diez (10) días siguientes de su recepción en el COP.



15. MEDIDAS DE COORDINACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO.


- Todas las coordinaciones en general en relación a las actividades del servicio encomendado serán solo y exclusivamente entre los profesionales designados y/o autorizados como Supervisores Responsables por LA CONTRATISTA ante el funcionario designado por ELECTRO ORIENTE S.A. encargado de administrar el contrato, utilizando los medios que más se adecuen, ya sea directamente, vía celular, RPM, correo electrónico de LA CONTRATISTA, documentos, etc.
- Supervisión de ELECTRO ORIENTE S.A.: Son responsables de la supervisión técnica, inspecciones y condiciones de prestación del servicio por ELECTRO ORIENTE S.A. el funcionario designado / administrador de contrato y los Jefes Comerciales o Jefe de administración y finanzas.
- LA CONTRATISTA coordinará la ejecución de sus actividades con el funcionario designado / administrador de contrato, Jefes Administrativos de las Unidades de Negocio o Gerente de Administración y Finanzas, responsables de la gestión en cada Unidad de Negocio de ELECTRO ORIENTE S.A.
- La conformidad de la prestación de los servicios será emitida por el funcionario designado por ELECTRO ORIENTE S.A.
- Rechazo de servicio: las prestaciones que no cumplan con lo establecido en el contrato, el marco técnico-legal, darán origen a una multa si así se considera necesario, debiendo LA CONTRATISTA corregir los trabajos rechazados en plazos establecidos.

16. MEDIDAS DE CONTROL DE BIOSEGURIDAD FRENTE AL COVID-19

Para trabajos dentro de las instalaciones de Electro Oriente S.A.:

- Previo al inicio del servicio, LA CONTRATISTA deberá realizar la Prueba de Descarte COVID-19 tipo Antígeno de a todo su personal y deberá remitir los resultados a ELECTRO ORIENTE S.A. para su validación. LA CONTRATISTA deberá contar con su Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19, conteniendo las medidas que se deberán tomar para vigilar el riesgo de exposición al COVID-19. El cual deberá estar acorde con las disposiciones normativas dispuestas por el estado peruano y sus modificaciones. Asimismo, LA CONTRATISTA deberá alcanzar (previo al inicio de sus actividades) una copia del presente plan y/o indicar el link de su registro en el Sistema Integrado para COVID-19 (SICOVID-19).
- LA CONTRATISTA podrá adecuar su Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 a lineamientos del Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 de Electro Oriente S.A.



 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- LA CONTRATISTA deberá evidenciar la implementación de su Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19, para lo cual, deberá presentar a Electro Oriente S.A. los documentos que así lo verifique. Cabe señalar que adicionalmente se realizará inspección previa al inicio de sus actividades.

Para trabajos en campo:

- LA CONTRATISTA deberá cumplir con los ítems anteriores, así como portar los EPP indicados en la R.M. 265-2020-MINSA, o su actualización de corresponder, según anexo D y E.

Para trabajos en contacto con papel y/o documentos:



- LA CONTRATISTA deberá realizar el lavado de manos y hacer uso de gel desinfectante con mínimo de 70° de alcohol.
- LA CONTRATISTA deberá proporcionar al personal los Equipos de Bioseguridad y los Materiales de Limpieza y Desinfección según lo indicado en el Anexo D y E.

Adecuado Uso De Los Implementos De Bioseguridad Y Prueba Rápidas Covid-19



- LA CONTRATISTA deberá proporcionar al personal con Equipos de Bioseguridad como: Mascarilla N95 o mascarillas según estándares indicados por el Ministerio de Salud, lentes de protección, Gel Desinfectante mínimo con 70° de alcohol, papel toalla o de ser el caso trajes de protección Biológica transpirable desechables.
- LA CONTRATISTA deberá realizar la prueba rápida COVID-19 al personal considerado en el servicio, previo al inicio de este, y deberá remitir los resultados a ELECTRO ORIENTE S.A. para su validación.


17. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

El Personal Supervisor Responsable de LA CONTRATISTA en cada sede, presentará físicamente, y en medios magnéticos (CD) el informe mensual o a solicitud de Electro Oriente S.A. sobre las actividades efectuadas, conteniendo los documentos que sustentan los trabajos realizados, indicando la fecha de inicio y culminación del mes del servicio.



- Las actividades de LA CONTRATISTA se conducirán por las metas operativas y las obligaciones establecidas en el D.S. N° 020-987-EM sobre las Normas de Calidad del Servicio Eléctrico, Directivas y procedimientos aplicables a la Atención del cliente, difundidas por Electro Oriente S.A.
- Llevar un Registro diario en el LIBRO DE OCURRENCIAS, de las actividades efectuadas en el Sistema Eléctrico, Electro Oriente S.A. se reserva su aprobación.
- La gestión de LA CONTRATISTA, será supervisado directamente por las Jefaturas del Departamento Comercial y/o del Jefe de la Unidad de Negocio, a quienes deberá reportar las acciones relevantes en forma diaria en el cuaderno de ocurrencias y en forma mensual de las actividades rutinarias para su monitoreo y control de servicio.
- Queda obligado LA CONTRATISTA a cumplir con las acciones y procedimientos operativos que se implemente a nivel de Servicio Eléctrico y los que están vigentes, tal es el caso del procedimiento de reclamos, cortes y reconexiones, y los precisados en la NTCSE y NTCSE (Ver base legal).




 Electro Oriente <small>Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

18. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en forma mensual, para ello LA CONTRATISTA deberá presentar su informe adjuntando los documentos que sustentan los trabajos realizados y los requeridos por Electro Oriente S.A.

- p) Original Comprobante de Pago (Factura o Recibo por Honorarios electrónico).
- q) Contrato, Términos de Referencia de las bases integradas. (Firmado por el Área usuaria, con V°B° de la Gerencia correspondiente).
- r) Copia del pedido marco.
- s) Copia de la notificación al contratista, según corresponda.
- t) Copia de adendas, Resoluciones de adicionales, complementarios, si los hubiere.
- u) copia legible de Acta de Inicio y Finalización, cuando corresponda.
- v) Original Formato de Conformidad PGAL-011-F001, Conformidad de Servicio del Área Usuaria, con el V°B° de la Jefatura y Gerencia correspondiente (en caso de Sedes Regionales, tengan observaciones se aceptará el documento escaneado, hasta que llegue el original), en caso de encargatura se adjuntará el memorándum o correo electrónico del sustento.
- w) Original Informe Técnico del Área Usuaria, dirigido a su Jefatura o Gerencia correspondiente, en el que especifique la ejecución del servicio de acuerdo a lo Copia Póliza de Seguro SCTR (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, requerido en los TDR, así mismo los datos importantes del contrato, como fecha de inicio, monto del contrato, Garantías, adicionales, reducciones y otros datos relevantes)
- x) Original Informe Técnico de LA CONTRATISTA, dirigido al Administrador del Contrato, junto con el entregable, de acuerdo a lo requerido en los TDR, con el sello de recepción del administrador del contrato, según corresponda, en los plazos establecidos en el contrato.
- y) Relación de trabajadores que ejecutan el servicio, de acuerdo a la propuesta ganadora, en caso hubiera algún cambio de personal deberá adjuntar, el requerimiento de cambio, presentado a Electro Oriente, la captación de la empresa, que en todos los casos corresponderá a un personal con iguales o mayores atributos que el personal con el que ganó la propuesta.
- z) Original de Formato de Control de Contratos firmado por el área usuaria. (en el control debe figurar el monto contractual, Las garantías entregadas por LA CONTRATISTA, si hubiera adicionales, renovaciones de cartas fianzas, o la indicación si es con retención de garantía por ser Pequeña Empresa, - retenciones efectuadas en la primera mitad del contrato, facturas presentadas, pagos, saldos, firmado por el administrador de contrato, a excepción que sea pago único.
- aa) Original Documento formal de LA CONTRATISTA que comunique los datos: Banco, Número de cuenta bancaria, Código de Cuenta Interbancaria (CCI) especificando el tipo de moneda (soles o dólares); Cuenta de Dedución en caso corresponda, el cual deberá estar firmada por el gerente general y/o representante legal de la empresa. (en caso de cuenta en el banco de la nación, deberá adjuntar Boucher a fin de validar cuenta)
- bb) Copia Póliza de Seguro (SCTR) (Salud y Pensión) visado por el área de calidad y fiscalización, de acuerdo a la naturaleza del servicio, según corresponda, en el que figure el personal que realiza el servicio, según la relación presentada en el punto 11 (si aplica a actividades Internas y/o Externa). Incluir copia de pago de prima actualizada, si hubieran solicitado otros seguros, adjuntar los pagos de las pólizas y la vigencia de las mismas (Pólizas de Responsabilidad civil, de accidentes personales y otras).
- cc) En caso sea una Contratación de Personal por Tercerización, adicionar:
 - Copia de Boletas de Pago y Constancia de Abono.
 - Copia de pago de leyes sociales (AFP, ONP, ESSALUD, CTS y gratificaciones), cuando corresponda.

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-FB01	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

dd) Expediente foliado de la primera a la última página entregados en un folder.

Indicar, que el expediente de pago presentado por la contratista, podrá ser observado o rechazado por el administrador de contrato al verificarse que no se adjuntó uno o más de los documentos indicados en los puntos desde la a) hasta la n).

El Administrador de Contrato emitirá su informe de conformidad en un plazo máximo de siete (7) días calendario de recibida la solicitud de pago al Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A.

El Jefe del departamento de Administración y Finanzas de ELECTRO ORIENTE S.A., elevará el informe de conformidad al Centro de Obligaciones por Pagar para el respectivo proceso de pago, obligación que debe efectuarse dentro de los diez (10) días siguientes de su recepción en el COP.

19. PENALIDADES.

Serán objeto de penalidad diaria por retrasos en la entrega del servicio, de acuerdo al artículo 161, 162 y 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones. Del monto total del contrato incluido IGV, hasta un máximo del 10% del monto contractual total incluido IGV.

El sistema de multas y sanciones que se indica tiene como objetivo principal propender al logro de la calidad, cumplimiento de normas de seguridad y respuesta al plazo de los trabajos que forman parte del servicio. En todos los casos, las multas se pagarán a favor de ELECTRO ORIENTE S.A. y su abono no libera a LA CONTRATISTA de su responsabilidad frente a terceros o frente a ELECTRO ORIENTE S.A. por las consecuencias de un eventual incumplimiento de sus obligaciones y por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a terceros y/o a ELECTRO ORIENTE S.A.

De acuerdo al artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la calidad del trabajo, tanto en su efectividad como en lo que se refiere al fiel cumplimiento, será una exigencia fundamental, por dicha razón se ha establecido un sistema de penalidades, para mantener y/o mejorar los índices de rendimiento que permitan alcanzar los objetivos trazados por LA ENTIDAD.

Por cada día de retraso injustificado en la entrega de los bienes o culminación del servicio, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato.


En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = 0.10 \times \text{Monto} \times \text{Plazo en días}$$

Donde:

$F = 0.25$ para plazos mayores a sesenta (60) días
 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Otras Penalidades Aplicables.

 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ELECTRO ORIENTE aplicará penalidades a LA CONTRATISTA por infracciones cometidas en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

LA CONTRATISTA estará afecto a penalidades sobre el pago del servicio prestado, en los casos que se detallan en el Cuadro de Penalidades ANEXO B-1, ANEXO B-2, ANEXO B-3, ANEXO B-4 y ANEXO B-5.

20. REQUERIMIENTOS MÍNIMO DE LOCAL: OFICINA - ALMACEN

- Local alquilado bajo responsabilidad y pagado por LA CONTRATISTA, ubicado preferentemente dentro del perímetro de la plaza principal, calle colindante, o vía principal de la localidad.
- El amueblamiento estará a cargo del LA CONTRATISTA, según el Anexo C.
- Contará como mínimo con dos Equipos de Computo cada uno con su mueble, una Impresora para papel A4, una Impresora Ticketera, conexión a Internet, a fin de agilizar las actividades comerciales. Deberá contar con los servicios básicos, como: agua, desagüe, energía eléctrica, teléfono fijo.
- El local estará pintado con los colores empresariales de Electro Oriente S.A., además, llevará un letrero con la inscripción de "CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIOS - CAS CAMPANILLA - ELECTRO ORIENTE S.A." el modelo, tamaño, el color y el tipo de letra será proporcionado por ELECTRO ORIENTE S.A.
- El local tendrá un ambiente para almacén de materiales eléctricos.

21. ENTREGA DE MATERIALES.

Electro Oriente S.A. hará entrega al CONTRATISTA los materiales eléctricos en el Almacén de Bellavista.

22. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

22.1. Equipos para la Comunicación de voz:

LA CONTRATISTA proveerá al Supervisor, un equipo celular con sistema de comunicación abierta, igual al que actualmente utiliza ELECTRO ORIENTE S.A.


En caso que cambie de operador ELECTRO ORIENTE S.A., se comunicará AL CONTRATISTA para que haga lo mismo.

LA CONTRATISTA deberá contar con un teléfono celular en oficina.

22.2. Equipamiento del personal

El personal que efectúa trabajos de campo, deberá contar básicamente con:

- > Implementos personales de protección (IPP).
- > Par de guantes dieléctricos para baja y media tensión de acuerdo a la talla del técnico.
- > Guantes de hilo
- > Guantes de badana
- > Carreta transparente para trabajos con energía
- > Arnés-cinturón de seguridad completo.
- > Ropa de trabajo para electricista.
- > Bolsa de cuero porta herramientas.

		FORMATO		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- Anteojos de Seguridad Claros
- Herramientas básicas:
 - alicate universal
 - alicate de corte diagonal
 - alicate pinza
 - destornillador plano
 - destornillador estrella
 - destornillador perillero
 - cuchilla de electricista
 - linterna de mano
 - Wincha de 5 m. con nivel.
 - Tablero con gancho.
 - Lapicero.
 - Guía de calles.

22.3. Equipamiento por Cuadrilla

- Escaleras de fibra de vidrio (Por cuadrilla).
- Pinza Volt-amperimétrica calibrado (por cuadrilla).
- Revelador de Tensión calibrado (por cuadrilla).
- Amoladora.
- Taladro.
- Pértiga de 4 cuerpos.
- Otros necesarios para ejecutar su trabajo con seguridad y de acuerdo a los términos de referencia.


22.4. Equipos de cómputo

- Computadoras Intel Core i3 o superior, 2 GB de Memoria RAM y velocidad de 2 MHz o superior, disco duro de 500 GB o superior, con grabador de CD/DVD.
- Impresoras láser en blanco y negro con velocidad mínima de 50 ppm.
- Impresoras láser Ticketera.
- Antivirus licenciado y actualizado.
- Internet

EPPs Personal de Empresas Contratistas al Servicio de Electro Oriente S.A.

Personal Contratista Administrativo				COLOR	TIEMPO	OBLIGATORIO
EPPs					DECAMBIO	
CAMISA MANGA LARGA OXFORD	CANTIDAD	02 UNID.	BEIGE	6 MESES	SI	
PANTALÓN DENIM JEAN	02 UNID.	AZUL	1 AÑO	SI		
PROCESADO						
ZAPATO DE SEGURIDAD DIELECTRICO	01 PAR	MARRÓN / NEGRO	1 AÑO	OPCIONAL (solo en caso de hacer ingreso a Planta)		
Normas a cumplir: NTP 20345:2008, ANSI Z41-PT91						


NOTA: Los EPPs deberán ser cambiados por la contratista en caso sufran algún tipo de daño o deberán dotar al trabajador en caso éste no cuente con el EPP mientras realiza sus labores. El

 Electro Oriente <small>S.A. - SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

tiempo de cambio es sólo una referencia que se aplica cuando el EPP se mantiene en buenas condiciones para su uso.

Personal Contratista Técnico Electricista

EPPs	CANTIDAD	COLOR	TIEMPO DE CAMBIO (*)	OBLIGATORIO
CASCO DE SEGURIDAD DIELECTRICO, TIPO 1, CLASE E CON BARBIQUEJO CON MENTONERA CON 3 PUNTOS DE ACOPL. Normas a cumplir: ANSI Z89.1- 2003.	01 UND.	NARANJA	1 AÑO	SI
CAMISA MANGA LARGA DENIM JEAN PROCESADO CON CINTAS REFLECTIVAS CON EL ESLOGAN EN LA PARTE SUPERIOR DE LA ESPALDA: "EMPRESA COLABORADORA DE ELECTRO ORIENTE S.A."	02 UNID	AZUL	6 MESES	SI
PANTALÓN DENIM JEAN PROCESADO CON CINTAS REFLECTIVAS	1 UNIO	AZUL	6 MESES	SI
POLO MANGA LARGA DE ALGODON CON EL ESLOGAN EN LA PARTE SUPERIOR DE LA ESPALDA: "EMPRESA COLABORADORA DE ELECTRO ORIENTE S.A."	02 UNID	PLOMO	6 MESES	SI (PERSONAL TÉCNICO Y OBRERO)
CHALECO CON CINTAS REFLECTIVAS	01 UND.	POR DEFINIR	1 AÑO	TRABAJOS EN VIA PÚBLICA
ZAPATO DE SEGURIDAD DIELECTRICO Normas a cumplir: NTP 20345:2008, ANSI Z41- PT91	02 PAR	MARRÓN/ NEGRO	1 AÑO	SI
LENTES DE SEGURIDAD: Normas a cumplir: ANSI Z87.1 + 2003, ANSI Z87.1- 2010, EN 166:2001.	01 UND.	CLARO Y NEGRO	6 MESES	SI
PROTECTORES AUDITIVOS TIPO OREJERA ADAPTABLE AL CASCO: Normas a cumplir: ANSI S3.19	01 PAR.	VARIADO	1 AÑO	SI
GUANTES DE BADANA: Normas a cumplir: UNE-NE 388:2004	01 PAR	VARIADO	CADA 15 DÍAS	SI
GUANTES DIELECTRICO CLASE 00 Y CLASE 3: Normas a cumplir: EN 60903, CEI 903	01 PAR	VARIADO	1 AÑO	PARA TRABAJOS CON ELECTRICIDAD
GUANTES DE HILO: Normas a cumplir: UNE-NE 388:2004	0 PAR	BLANCO	2 POR SEMANA	SI

				FORMATO			
				DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL			
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	REVISADO POR:	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	APROBADO POR:	GERENTE GENERAL
VERSIÓN	02						
FECHA	20/03/2019						

SOBRE GUANTES: Normas a cumplir: Certificación internacional ARNES CON SOPORTE LUMBAR Y SENTADERA: Normas a cumplir: ANSI Z359.13-2009, Z359.1-2012, OSHA 1926.502 LÍNEA DE VIDA CON ABSORBEDOR DE IMPACTO: Normas a cumplir: ANSI A10.32-2004, OSHA 1926.502, ANSI Z359.1-2007 CINTURÓN PORTA HERRAMIENTAS: Normas a cumplir: CCP 001- NTE DE 2006	01 PAR	VARIADO	3 MESES	SI
	01 UND.	VARIADO	1 AÑO	TRABAJO EN ALTURA
	01 UND.	VARIADO	1 AÑO	TRABAJO EN ALTURA
	01 UND.	VARIADO	1 AÑO	TRABAJO EN ALTURA

Nota: Los EPPs deberán ser cambiados por la contratista en caso sufran algún tipo de daño o deberán dotar al trabajador en caso éste no cuente con el EPP mientras realiza sus labores. El tiempo de cambio es sólo una referencia que se aplica cuando el EPP se mantiene en buenas condiciones para su uso.


- LA CONTRATISTA deberá cumplir estrictamente con los plazos y procedimientos en los procesos comerciales, de operación y mantenimiento para lo cual ELECTRO ORIENTE S.A., cuando sea necesario para la operación, le suministrará fusibles, lámparas, medidores y ferretería, debiendo informar a manera de liquidación los materiales utilizados, indicando el lugar donde fueron instalados, ELECTRO ORIENTE S.A. verificará su destino y consumos.
- Otros insumos menores como: pinturas, materiales de limpieza y otros serán suministrados a su costo por LA CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA debe tener sus propias herramientas y equipos tales como:
 - Unidad móvil: un (1) moto furgón, una (1) moto lineal, (incluye combustible)
 - 2 radios portátiles o celulares RPM.
 - 1 pértiga de tres cuerpos.
 - 1 escalera telescópica de fibra de vidrio de dos cuerpos.
 - Megómetro (CERTIFICADO).
 - Pinza volta perimétrica (CERTIFICADO)

Cuando la actividad lo amerite, ELECTRO ORIENTE S.A. apoyará con equipos especiales, tales como grúa, brazo hidráulico, cámaras termo gráficas, etc., para el cumplimiento del contrato.

Nota: LA CONTRATISTA podrá contratar personal adicional de acuerdo a sus necesidades, el mismo que será informado de forma obligatoria y oportunamente a Electro Oriente S.A., cumpliendo lo requerido por la normativa en Seguridad

23. OBLIGACIONES EN SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE

LA CONTRATISTA tiene la obligación de cumplir con las exigencias impartidas por ELECTRO ORIENTE S.A. (y con el procedimiento PGGFS-013-0017- instructivo OBLIGACIONES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE PARA CONTRATISTAS - donde se Establece las Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente) con el objetivo de establecer, implementar y mantener requisitos para identificar, controlar y prevenir los riesgos de

 Electro Oriente S.A.		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

seguridad, salud en el trabajo y los impactos ambientales negativos que puedan ocasionar la contratación de servicios a fin de velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable. Adjunto al presente TDR.

24. OBLIGACIONES DE ELECTRO ORIENTE S.A.

- ELECTRO ORIENTE S.A. entregará, para el desarrollo de las actividades, a LA CONTRATISTA la siguiente documentación:

9. Ordenes de Trabajo
10. Datos de ubicación de los clientes
11. Relación de clientes con datos de direcciones
12. Padrón en formato magnético.


- Es obligación de ELECTRO ORIENTE S.A., supervisar los trabajos de LA CONTRATISTA, a través del administrador de contrato y/o la Unidad de Seguridad y Medio Ambiente.
- Retribuir el servicio prestado según las condiciones establecidas en la cláusula quinta del presente contrato, previa presentación de la factura por parte de LA CONTRATISTA, con las formalidades de Ley, conformidad del servicio.
- Mantener vigente la Póliza Multirriesgo y Responsabilidad Civil por ocurrencias imprevistas en el Sistema Eléctrico.
- Admitir, evaluar y atender los informes de ocurrencias y las sugerencias planteadas por LA CONTRATISTA orientadas a mejorar la calidad del Servicio.
- ELECTRO ORIENTE S.A. podrá variar las condiciones de prestación de servicios previo aviso de 48 horas de anticipación.
- Participar en coordinación con LA CONTRATISTA en la capacitación y/o actualización del personal de LA CONTRATISTA. Constituirse en un Asesor permanente en esta etapa de implementación.
- ELECTRO ORIENTE S.A. se reserva el derecho de interponer las acciones administrativas, judiciales y penales a que hubiera lugar por los eventuales daños y perjuicios que se genere a ELECTRO ORIENTE S.A. y sus clientes, por el uso indebido del sello de cancelación, deshonestidad o retención indebida de los fondos recaudados. Tramitar y efectuar el pago del servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en las Bases, los presentes Términos de Referencia y el Contrato.
- Supervisar y verificar, el estricto cumplimiento de las actividades comprendidas en el servicio contratado; así como, evaluar su desarrollo aplicando penalidades y sanciones establecidas en los Términos de Referencia, y planteando la resolución del contrato cuando corresponda.

25. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA

25.1. Obligaciones Laborales:

LA CONTRATISTA está en la obligación de pagar a sus trabajadores sus remuneraciones completas. Cabe resaltar que ELECTRO ORIENTE S.A. será responsable solidario del cumplimiento de lo antes descrito, de incumplir con sus obligaciones ELECTRO ORIENTE S.A.

- Asumir frente a ELECTRO ORIENTE S.A. y terceros, los daños y perjuicios originados por negligencia comprobada del LA CONTRATISTA.

		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

- LA CONTRATISTA se responsabiliza de la custodia y el buen uso del material, equipos de oficina y demás recursos que se le haga entrega para efectos de la gestión de cobranza comprometiéndose en mantenerlos en buen estado.
- Sujetarse a las normas de seguridad que dicte ELECTRO ORIENTE S.A. Las mismas que el supervisor de seguridad de ELECTRO ORIENTE S.A. entregará a la firma del presente.
- Asumir frente a terceros los daños y perjuicios causados por el personal a su cargo, con ocasión de la prestación del servicio contratado.
- Mantener libre de responsabilidad indemnizatoria a ELECTRO ORIENTE S.A. por pérdidas de vidas, accidentes individuales o colectivos de trabajo, enfermedades profesionales, accidentes comunes y enfermedades comunes del personal de LA CONTRATISTA, así como reclamos judiciales o extrajudiciales que se hubiera originado en acciones de su personal, de sus agentes contratados o de sus invitados fuera o dentro del ámbito de trabajo de ELECTRO ORIENTE S.A., ya sean en cumplimiento o no de funciones laborales o contractuales.
- Guardar la más absoluta confidencialidad de las actividades que realice por encargo de ELECTRO ORIENTE S.A., así como las técnicas de reces, métodos de trabajo, procedimientos, diseños, estudios, planes, programas, costos, proveedores, clientes, infraestructura, y todo elemento constituido o relativo a la propiedad de ELECTRO ORIENTE S.A. Así como también, a la información referida a los negocios de ELECTRO ORIENTE S.A. que de cualquier manera directa o indirectamente tome conocimiento en el cumplimiento de los servicios contratados. Esta obligación se extiende, además a los trabajadores y personas contratadas por LA CONTRATISTA que ejecuten servicios por cuenta de esté y a quienes deba instruir al respecto.
- No transferir total ni parcialmente a terceros el servicio que se contrata, ni los derechos u obligaciones que asume contractualmente.
- Cumplir con el pago de remuneración a su personal de acuerdo a su estructura de costos que forma parte del contrato, en la última semana de cada mes. Siendo causal de penalidad si el personal no cobra dentro del mes laborado.
- Queda claramente establecido que el presente contrato no tiene ninguna relación laboral y es de responsabilidad total y exclusiva de LA CONTRATISTA todo gasto que demande llevar a efecto la actividad de Cobranza de los servicios comerciales y servicio público de electricidad que se le encarga, materia del presente contrato.


Instalación de Nuevos Suministros:

- e. Horario de recojo de órdenes de instalación:
- f. Entrega de información de instalaciones ejecutadas, que consistirá en la devolución de las ordenes entregadas debidamente llenadas y con la conformidad del cliente.

Reconexiones (Informes a través de correo electrónico):

- l. 08 horas de entrega las órdenes de reconexión.
- j. Horario de recojo durante los 03 días punta (día corte y siguientes 3 días)
- k. Horario de recojo días normales
- l. La entrega de información de reconexiones efectuadas se efectuará al término de las 4 horas establecidas como plazo.

- Se aplicará penalidad por incumplimiento de lo establecido líneas arriba.
- LA CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido en el procedimiento Electro Oriente S.A. - PGGFS-013-0018 - Instructivo UNIFORME DE TRABAJO Y EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL PARA CONTRATISTAS - donde se Establece los estándares a aplicar para el

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

adecuado uso del uniforme de trabajo y equipos de protección personal para el personal contratista para su utilización en las diferentes actividades laborales que son brindados a Electro Oriente S.A.


LA CONTRATISTA tiene la obligación de cumplir con las exigencias impartidas por ELECTRO ORIENTE S.A. (y con el procedimiento PGGFS-013-1017- Instructivo OBLIGACIONES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE PARA CONTRATISTAS - donde se Establece las Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente) con el objetivo de establecer, implementar y mantener requisitos para identificar, controlar y prevenir los riesgos de seguridad, salud en el trabajo y los impactos ambientales negativos que puedan ocasionar la contratación de servicios a fin de velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable.

25.2. Otras Obligaciones y Responsabilidades.

La prestación del servicio se gestionará con total independencia administrativa y funcional con recursos propios de LA CONTRATISTA, quien desplazará su personal a las instalaciones/centro de trabajo de ELECTRO ORIENTE S.A., siendo responsable por los resultados, de acuerdo con la data entregada, debiendo procesarla y registrarla en los aplicativos en los módulos correspondientes, elaborar reportes diarios o cuando sea requerido por ELECTRO ORIENTE S.A. y los de carácter periódico mensual para entrega al Administrador de Contrato designado por ELECTRO ORIENTE S.A., para la conformidad del servicio; la prestación del servicio se sujeta a supervisión permanente de ELECTRO ORIENTE S.A., con las siguientes condiciones generales a cumplir:

ELECTRO ORIENTE S.A., no será, en consecuencia, responsable de los accidentes que puedan sufrir LA CONTRATISTA y/o su personal, en el curso de los trabajos o con ocasión de ellos.

- LA CONTRATISTA identificará a su personal con un fotocheck la misma que será autorizado por ELECTRO ORIENTE S.A.
- ELECTRO ORIENTE S.A., se reserva el derecho de controlar y constatar en cualquier momento la capacidad técnica del personal de LA CONTRATISTA, respecto a los conocimientos teóricos y/o prácticos inherentes a la ejecución del servicio contratado.
- LA CONTRATISTA no tendrá derecho a indemnización de parte de ELECTRO ORIENTE S.A. por pérdidas o daños que ocurran en sus bienes como materiales, equipos, instalaciones y otros, sea que aquellos provengan de fuerza mayor, hechos de terceros o del propio CONTRATISTA. En el caso de producirse daños en bienes de ELECTRO ORIENTE S.A. y/o de terceros por actos u omisiones de LA CONTRATISTA o de su personal, aquella podrá hacer efectiva la responsabilidad de éste, descontando de cualquiera de los pagos que le adeude, el valor de los daños debidamente justificados.
- LA CONTRATISTA se obliga a exhibir en el momento en que ELECTRO ORIENTE S.A. crea conveniente toda documentación que respalde la asignación de los trabajadores a la prestación del servicio en ELECTRO ORIENTE S.A.
- Mantener estricta confidencialidad de información, que por razones de trabajo llegue a conocimiento de su personal. El incumplimiento de esta obligación que a criterio de ELECTRO ORIENTE S.A. pueda afectarla será considerado como falta grave siendo casual suficiente para la resolución del contrato por parte de ELECTRO ORIENTE S.A.
- En caso de que ELECTRO ORIENTE S.A. compruebe que un trabajo no ha sido realizado a entera cabalidad por el personal de LA CONTRATISTA o que haya incurrido en acto ilícito aprovechando el desarrollo de trabajo materia del servicio, ELECTRO ORIENTE S.A. solicitará al Supervisor de LA CONTRATISTA el cambio inmediato del trabajador responsable lo cual

 Electro Oriente		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

implica aplicar la penalidad establecida, en caso omiso se considerará como falta grave causal suficiente para la resolución del contrato por parte de ELECTRO ORIENTE S.A.

- En caso de surgir conflictos laborales (huelgas, paros, etc.) derivados de las relaciones entre ELECTRO ORIENTE S.A. y sus trabajadores, LA CONTRATISTA deberá desarrollar sus actividades para la cual fue contratada en forma normal y regular.
- LA CONTRATISTA colocará en lugar visible de la oficina de atención al cliente una vitrina en la cual debe publicar todos los documentos de exigencia normativa (folletos, trípticos, panfletos, etc.), de esta forma evitar cualquier observación pasible a sanción que sería integra responsabilidad del LA CONTRATISTA.
- LA CONTRATISTA asumirá en forma responsable de cualquier observación que devenga en sanción impuesta por OSINERGMIN, por no cumplir con los plazos establecidos por norma del sector electricidad, de todas las actividades que desarrolla



26. CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO:

Serán causales de resolución automática del presente contrato las siguientes:

26.1. Causas imputables a LA CONTRATISTA:

El incumplimiento de la entrega de la recaudación de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.

- m. Irregularidad en la entrega de las sumas recaudadas, Retención indebida de las cobranzas.
- n. Cambio del local sin previo aviso a ELECTRO ORIENTE S.A., conforme está señalado en el contrato.
- o. Negligencia o dolo en la cancelación de los recibos después de la fecha de vencimiento, de tal manera, que al usuario que se procediera al corte del suministro por falta de pago de dos meses se suspendiera por presentar el recibo cancelado, luego de haber dado cuenta de lo cobrado a ELECTRO ORIENTE S.A.
- p. Raterada demostración de inadecuada atención a los usuarios de ELECTRO ORIENTE S.A.
- q. Por reclamo del usuario que hayan pagado su recibo y que no figuren como cancelado.
- r. Por incumplimiento y/o errores consecutivos de cualquiera de las cláusulas contenidas en el contrato, y que a criterio de ELECTRO ORIENTE S.A., así lo amerite.




26.2. Causas imputables a ELECTRO ORIENTE S.A.

El incumplimiento de las obligaciones y condiciones que se hayan fijado en el contrato.

- e. Por decisión de ELECTRO ORIENTE S.A., cuando las necesidades del servicio así lo requieran, sin necesidad de expresión de causa, previa comunicación al LA CONTRATISTA con 10 días de anticipación.
- f. ELECTRO ORIENTE S.A. se reserva el derecho de interponer las acciones a que hubiera lugar por los eventuales daños y perjuicios que ocasionara el uso indebido del sello de cancelación o retención indebida de fondos recaudados.

27. SUBCONTRATACION

LA CONTRATISTA no puede subcontratar el servicio.

 Electro Oriente <small>Empresa Pública</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

28. BIENES A SUMINISTRAR POR LA CONTRATISTA

Todos los bienes que proporcionará LA CONTRATISTA serán los necesarios para el cumplimiento de la prestación del servicio, los cuales deberán cumplir con las características requeridas por ELECTRO ORIENTE S.A., deberán ser de óptima calidad.

29. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

El Personal de LA CONTRATISTA no mantendrá ninguna relación de dependencia con ELECTRO ORIENTE S.A. para el cumplimiento de sus obligaciones.


Las labores de coordinación y toma de decisiones sobre las actividades contratadas, serán ejecutadas a través de los Profesionales Propuestos por LA CONTRATISTA como Supervisores Responsables, asumiendo responsabilidad total de los resultados del servicio para el efecto.

30. BIENES A SUMINISTRAR POR ELECTRO ORIENTE S.A.

- Por razones de desarrollo y uso de tecnologías de información, ELECTRO ORIENTE S.A., proporcionará e instalará en los equipos de cómputo de LA CONTRATISTA, el software de su propiedad con los accesos y autorización de uso de los módulos y aplicativos requeridos para la ejecución de la gestión de contrataciones de bienes y servicios para las Unidades de Negocio.
- Estarán a cargo de LA CONTRATISTA el manejo y custodia de todos los bienes e insumos propios, y los entregados por ELECTRO ORIENTE S.A. para la ejecución de los trabajos, siendo responsables por todos los riesgos y pérdidas que pudieren presentar los mismos, por cualquier motivo.

31. CONFIDENCIALIDAD.

- LA CONTRATISTA y su personal guardarán la más absoluta confidencialidad de la información que de manera directa o indirecta y que por razones de trabajo lleguen a su conocimiento, así como de las técnicas, métodos de trabajo, procedimientos, estudios, planes, programas, costos, proveedores, clientes, infraestructura, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos y todo elemento constitutivo o relativo a la propiedad de ELECTRO ORIENTE S.A. El incumplimiento de esta obligación que a criterio de ELECTRO ORIENTE S.A. pueda afectarle será considerada como falta grave siendo causal suficiente para la resolución del contrato por parte de ELECTRO ORIENTE S.A.
- Los datos de carácter documental entregados por ELECTRO ORIENTE S.A. a LA CONTRATISTA y obtenidos por éste durante la ejecución del servicio y la información producida una vez que se haya concluido el mismo, única y exclusivamente podrán ser utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del mismo, no pudiendo ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno ni siquiera a los meros efectos de conservación.
- LA CONTRATISTA deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para que el contenido de dicha información no se divulgue a terceros sin autorización expresa de ELECTRO ORIENTE S.A., debiendo garantizar la seguridad de los datos magnéticos y/o documentales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado adoptando las medidas necesarias. LA CONTRATISTA, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por ELECTRO ORIENTE S.A. en materia de seguridad de la información.

 Electra Oriente		FORMATO DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2016	LOGISTICA	Y FINANZAS	

32. 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 de LA CONTRATISTA es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

33. PROPIEDAD INTELECTUAL

De corresponder, se deberá precisar que la Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guardan una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio. De ser el caso, a solicitud de la Entidad, LA CONTRATISTA tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

34. CONFORMIDAD DEL SERVICIO


La conformidad del servicio otorgará el Jefe de la Unidad de Negocios Bellavista previo Informe técnico del Supervisor Comercial.

35. ANEXOS

- ANEXO A Cuadro de Actividades.
- ANEXO B-1 Cuadro de Penalidades para la Contratista
- ANEXO B-2 Penalidades por Aspectos Técnicos
- ANEXO B-3 Penalidades por Otros Incumplimientos Técnicos.
- ANEXO B-4 Cuadro de Aplicación de Penalidades
- ANEXO B-5 Otras Penalidades de Seguridad
- ANEXO C Para el Servicio a Suma Alzada
- ANEXO D Equipo de Bioseguridad y Materiales de Limpieza Obligatorios para Combatir el Contagio por Covid-19 y Prueba de Descarte Covid-19 Tipo Antígeno Detección
- ANEXO E Materiales de Limpieza y Desinfección para el Personal




ING. ESTEBAN ACQUER VARGAS
ING. EN SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES
Especialista en Telecomunicaciones

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-001-P001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			


ANEXO A

Item	Descripción	Und	CANTIDAD MES (30 DIAS)	CANTIDAD A 12 MESES (365 DIAS)	COSTO UNITARIO S/	SUB TOTAL 365 DIAS
			SER	SER	SER	SER
1	ACTIVIDADES A COSTO UNITARIO					
1	CONEXIONES NUEVAS EN BT AEREA					
1.01	Inspección para Nuevo Suministro	Und	50	720	17.04	12,288.00
1.02	Instalación de nuevo suministro de energía eléctrica monofásico (incluye: picado de nicho, instalación de caja portamedidor, tubo de FG, acometida, medidor y codificación).	Und	45	540	100.08	54,043.20
1.03	Instalación de nuevo suministro de energía eléctrica trifásico (incluye picado de nicho, instalación de caja portamedidor, tubo de FG, acometida, medidor y codificación).	Und	3	36	134	4,824.00
1.04	Instalación Murete (1 Ø o 3 Ø)	Und	20	240	34	8,160.00
2	CORTE DEL SERVICIO CLIENTES DEUDORES			0		
2.01	Corte del servicio Tipo I (apertura de fusible o interruptor)	Und	80	720	5	3,600.00
2.02	Corte del servicio Tipo II (desconexión del en fusible o interruptor)	Und	1	12	5	60.00
2.03	Corte del servicio Tipo III (desconexión del empalme aéreo)	Und	1	12	10	120.00
2.04	Corte en MT PMI	Und	2	24	32	768.00
3	RECONEXIÓN DEL SERVICIO					
3.01	Reconexión del servicio Tipo I (cierre de fusible o interruptor)	Und	55	660	3.98	2,525.60
3.02	Reconexión del servicio Tipo II (conexión del en fusible o interruptor)	Und	5	60	5.36	321.60
3.03	Reconexión del servicio Tipo III (conexión del empalme aéreo)	Und	5	60	13.55	1,113.60
3.04	Reconexión en MT PMI	Und	2	24	36.45	922.80
4	TOMA DE LECTURA, RÉPARTO DE RECIBOS Y NOTIFICACIONES					
4.01	Lecturas de medidores monofásicos, incluye consistencia.	Und	1200	14400	0.4	5,760.00
4.02	Lecturas medidores monofásicos ubicados en poste, incluye consistencia.	Und	10	120	0.94	112.80
4.03	Lectura de Medidores Electronicos Multifunción clientes mayores (Incluye Consistencias)	Und	4	48	1.5	72.00
4.04	Lectura de Medidores Totalizadores de la SED, incluye consistencia.	Und	22	264	5	2,112.00
4.05	Lectura de Medidores A.P. de SED, incluye consistencia.	Und	22	264	8	2,112.00
4.06	Reperto de recibos clientes comunes	Und	1192	14304	0.3	4,291.20
4.07	Entrega de Recibos de Clientes Mayores (copia de cargo)	Und	4	48	1.5	72.00


165

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

4.08	Entrega de Notificación	Und	75	900	1.5	1,350.00
5	COBRANZA					
5.01	Cobranza por talón de recibos	Und	2500	30000	0.57	20,100.00
5.02	Persuasión de cobranza clientes con deuda incluye corte del servicio del srr el caso.		160	1920	6.75	12,960.00
6	ATENCIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS					
6.01	Cambio de medidor monofásico 1Ø	Und	13	156	10	1,560.00
6.02	Cambio de medidor trifásico 3Ø	Und	2	24	15	360.00
6.03	Cambio de interruptor Termomagnético trifásico/monofásico	Und	30	360	7	2,520.00
6.04	Cambio de Caja portamedidor monofásico/trifásico	Und	10	120	13.44	1,812.80
6.05	Soldado o Remache de Tapa Portamedidor	Und	80	960	5.6	5,376.00
6.06	Reubicación de conexión monofásica	Und	12	144	100	14,400.00
6.07	Reubicación de conexión trifásica	Und	2	24	100	2,400.00
6.08	Inspección en campo por reclamos o solicitudes (exceso de consumo, Cambio de datos y otros), consumo elevado y consumo cero	Und	30	360	5	1,800.00
6.09	Medición del nivel de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas.		40	480	9.75	4,680.00
6.1	Conexión de servicio temporal	Und	6	72	18	1,296.00
6.11	Desconexión de Suministro Temporal	Und	6	72	15	1,080.00
6.12	Toma de lectura de servicio extraordinario (temporal)	Und	8	96	8.42	808.32
6.13	Retiro de materiales eléctricos (cable, medidor, caja, tubo, etc.) de suministro 1Ø y/o 3Ø (ex cliente o a solicitud de usuario)	Und	20	240	42.31	10,154.40
6.14	Reinstalación del servicio monofásico	Und	6	72	67	4,824.00
6.15	Reinstalación del servicio trifásico	Und	2	24	87	2,088.00
6.16	Lijado pintado / codificación de caja	Und	80	960	4	3,640.00
7	ATENCIÓN DE AVERÍAS Y EMERGENCIAS					
7.01	Cambio de Acometida Aérea monofásica	Und	4	46	38.63	1,883.84
7.02	Cambio de Acometida Aérea trifásica	Und	2	24	58	1,392.00
7.03	Activación de interruptor termomagnético	Und	15	180	7.5	1,350.00
7.04	Cambio de interruptor termomagnético.	Und	10	120	8.71	1,165.20
7.05	Empalme de Acometida o Instalación de morsalet a la Red Aérea	Und	6	72	8.18	588.96
7.06	Cambio de fusible en BT en Loncheras y Morsalet	Und	15	180	8.59	1,546.20

 Electro Oriente <small>S.A. de C.V.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

7.07	Cambio de conector		15	180	15.05	2,709.00
7.08	Reparación de acometida averiada	Und	6	72	16	1,152.00
8	ATENCIÓN DE ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN (con cargo a la partida de distribución)					
8.01	Mantenimiento incluye cambio de lámpara de A.P.	Und	8	96	21.25	2,040.00
8.02	Cambio de equipo alumbrado publico	Und	15	180	48.54	8,737.20
8.03	Orientación de pastoral	Und	4	48	21.25	1,020.00
8.04	Cambio de pastoral	Und	3	36	48.54	1,747.44
8.05	Cambio de contactor de A.P en Tablero de Distribución de SED	Und	5	60	32.65	1,959.00
8.06	Cambio de Interruptor horario A.P en Tablero de Distribución de SED	Und	6	60	31.3	1,878.00
8.07	Poda de rama de árbol	Und	6	72	10.3	741.60
8.08	Atención a clientes sin servicio en sector (activación de ITM circuito de la SED)	Und	18	216	21.25	4,590.00
8.09	Reparación de red en S.T.	Und	1	12	85	1,020.00
8.1	Activación de Redcorder	Und	1	12	23	276.00
8.11	Cambio de fusible en MT (derivaciones o SED)	Und	2	24	22	528.00
SUB TOTAL:						232,874.76
ITEM	DESCRIPCIÓN	UNO	CANTIDAD	MESES	COSTO (MENSUAL)	MONTO ANUAL
II	REMUNERACIÓN Y ASIGNACIÓN FAMILIAR					
1.01	Remuneración Básica	Und	1	12	1,200.00	14,400.00
1.02	Asignación Familiar	Und	1	12	102.50	1,230.00
	BENEFICIOS SOCIALES					
1.03	CTS (9.72%)	Und	1	12	126.60	1,519.20
1.04	Vacaciones (8.33%)	Und	1	12	108.50	1,302.00
1.05	Gratificaciones (16.67%)	Und	1	12	217.13	2,605.56
	APORTACIONES					
1.06	ESSALUD (9%)	Und	1	12	138.38	1,660.56
1.07	Gratificación ESSALUD (9%)	Und	1	12	138.38	1,660.56
1.08	SCTR Salud (1.18%)	Und	1	12	18.14	217.68


		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	POAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	29/04/2019			

1.09	SCTR Pensión (1.18%)	Und	1	12	18.14	217.68
	PÓLIZAS, SEGUROS Y EXAMEN MEDICO	Und				
1.10	Examen Medico	Und	1	1	250.00	250.00
1.11	Póliza de Accidentes Personales	Und	1	12	56.43	677.16
1.12	Seguro Vida Ley (0.39%)	Und	1	12	6.00	72.00
	COSTOS DIRECTOS	Und				
1.13	Ropa de Trabajo	Und	1	2	250.00	500.00
1.14	Equipos de cómputo -Anexo A	Und	1	12	150.00	1,800.00
1.15	Alquiler de Impresora	Und	1	12	100.00	1,200.00
1.16	Alquiler de Impresora Ticketero	Und	1	12	100.00	1,200.00
1.17	Muebles y Enseros	Und	1	12	50.00	600.00
1.18	Alquiler de Ambientes	Und	1	12	500.00	6,000.00
1.19	KIT de bioseguridad, limpieza y Pruebas Antigena Covid 18 - Anexo B	Und	1	12	40.00	480.00
	SUB TOTAL II					37,592.40
	GASTOS ADMINISTRATIVOS					1,879.62
	UTILIDADES					1,879.62
	TOTAL SUB TOTAL II					41,351.64
	TOTAL GENERAL (TOTAL I + TOTAL II)					274,226.40


ANEXO B-1

CUADRO DE PENALIDADES PARA LA CONTRATISTA

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PENALIDAD
a.-	ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL		
a.1.-	No acreditación de pago de obligaciones laborales, tributarias, previsionales, etc.	por cada caso o trabajador	15% UIT
a.2.-	Incumplimiento de presentación de pólizas de seguros, dentro de los plazos señalados.	por cada caso o trabajador o trabajador	15% UIT
a.3.-	No presentación de contratos de trabajo de su personal dentro de los plazos señalados.	por cada caso o trabajador	15% UIT
a.4.-	Ocultar vinculo laboral con el trabajador, no colocándolo en planilla.	por trabajador	15% UIT
a.5.-	Pago de remuneraciones no acorde con el libro de planillas.	por cada caso o trabajador	15% UIT
a.6.-	No cumplimiento de obligaciones que estén destinadas a cubrir accidentes de trabajo y/o enfermedad del personal.	por cada caso o trabajador	15% UIT

 Electro Oriente <small>Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.</small>		FORMATO:		
		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			


a.7.- Falta de pago puntual de remuneraciones a sus trabajadores.	por cada caso o trabajador	15% UIT
b.- PUNTUALIDAD		
b.1.- No presentación oportuna de la información solicitada por ELECTRO ORIENTE y establecido en los términos de referencia.	por cada caso	5% UIT
b.2.- Incumplimiento de los plazos establecidos en la Orden de Trabajo fijado por ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada caso	5% UIT
b.3.- No reemplazo inmediato del personal observado por ELECTRO ORIENTE S.A.	por persona	5% UIT
b.4.- No comunicación oportuna de retiros y reemplazos del personal.	por persona	5% UIT
c.- EFECTIVIDAD		
c.1.- Inejecución de actividades programadas por ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada actividad	5% UIT
c.2.- Ejecución de Actividades sin aprobación previa de ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada caso	15% UIT
c.3.- Ejecutar trabajos defectuosos incumpliendo lo estipulado en el contrato.	por cada caso	15% UIT
c.4.- Exceder los plazos establecidos por ELECTRO ORIENTE S.A. para la ejecución del servicio.	por cada caso	15% UIT
d.- SERIEDAD Y PRESENTACION		
d.1.- No uso y exhibición del fotocheck por parte del personal.	por persona	5% UIT
d.2.- Personal Técnico sin uniforme.	por persona	5% UIT
d.3.- Uso de uniformes por parte del personal técnico sin el nombre y logo de la empresa contratista.	por persona	5% UIT
d.4.- No cumplimiento del equipamiento ordenado en su propuesta técnica.	por cada caso	15% UIT
d.5.- Falta de impresión del nombre de la empresa en las puertas delanteras de los vehículos.	por cada caso	5% UIT
d.6.- Contratación del personal que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por ELECTRO ORIENTE S.A.	por persona	5% UIT
d.7.- Uso indebido de la credencial por parte del personal de la Contratista.	por persona	15% UIT
e.- ASPECTOS TECNICOS		
e.1.- No dotación de equipos e implementos de trabajo al personal técnico acorde con las actividades a cumplir.	por cada trabajador	15% UIT
e.2.- No uso de materiales entregados por ELECTRO ORIENTE S.A.	por cada caso	15% UIT
e.3.- Dotación de equipos y herramientas de trabajo al personal técnico en mal estado y/o inservibles.	por cada	15% UIT
f.- INFORMACION		
f.1.- Entrega de información errónea o distorsionada de las actividades desarrolladas.	por cada caso	20% UIT
f.2.- Uso indebido de la información antes, durante y/o después de la ejecución de las actividades.	por cada caso	20% UIT

		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/02/2018			
	f.3.- Impuntualidad en entregar información de los trabajos efectuado y los no efectuados	por cada caso	20% UIT	
	f.4.- No recabar la información de ELECTRO ORIENTE S.A. para el inicio de los trabajos	por cada caso	20% UIT	
g.-	OTROS			
	g.1.- Faltar el respeto de palabra o acción al personal de ELECTRO ORIENTE S.A. durante la supervisión de los trabajos, por parte de personal de la contratista	por cada caso	20% UIT	


ANEXO B-2

PENALIDADES POR ASPECTOS TÉCNICOS

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PENALIDAD
1	Cona por error	Por cada caso	5 %UIT
2	No realizar cortes de servicio (siendo estos factibles de cortar)	Por cada caso	5 %UIT
3	No realizar los cortes según la secuencia de cortes (cuando las instalaciones lo permitan)	Por cada caso	5 %UIT
4	Por reconexiones no efectuadas dentro de las 8 horas (en zona urbana) y 12 horas en zona rural de haber cancelado el cliente	Por cada caso	5 %UIT
5	Por efectuar daños a la propiedad del cliente de Electro Oriente S.A	Por cada caso	5 %UIT
6	Por no descargar las ordenes de trabajo en los plazos estipulados	Por cada caso	5 %UIT
7	No realizar el 100% de reconexiones de la orden de trabajo	Por cada caso	5 %UIT
8	70% como mínimo de las consistencias de reconexión no están firmadas por el cliente	Por cada caso	5 %UIT
9	Las reconexiones fuera del plazo según lo estipulado en los términos de referencia	Por cada caso	5 %UIT
10	Ejecución defectuosa de reconexión que origine la falla del servicio	Por cada caso	5 %UIT
11	Por efectuar daños a la propiedad del cliente o de Electro Oriente S.A.C	Por cada caso	5 %UIT
12	Reconexiones Erradas	Por cada caso	5 %UIT
13	Por no ingreso de las fechas y horas de los cortes en el Sistema Comercial dentro del plazo de los términos de referencia	Por cada caso	1 %UIT
14	Por no ingreso de las fechas y horas de las reconexiones en el Sistema Comercial dentro del plazo de los términos de referencia	Por cada caso	1 %UIT
15	Por efectuar daños a la propiedad de cliente de Electro Oriente S.A	Por cada caso	5 %UIT
16	Por no instalar el 100% de materiales indicados en el presupuesto	Por cada caso	5 %UIT
17	Efectuar instalaciones defectuosas de los componentes de los armados	Por cada caso	5 %UIT
18	Realizar instalaciones fuera del plazo indicado en el TDR	Por cada caso	5 %UIT
19	No devolver las ordenes de trabajo en el periodo indicado en las TDR	Por cada caso	5 %UIT

 Electro Oriente		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	26/03/2015			

20	Dar mal trato al cliente al momento de la intervención	Por cada caso	5	%UIT
21	No entregar los materiales retirados al cliente a Electro Oriente S.A	Por cada caso	5	%UIT
22	Efectuar trabajos defectuosos	Por cada caso	5	%UIT
23	Realizar instalaciones fuera del plazo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
24	No devolver las ordenes de trabajo en el periodo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
25	Dar mal trato al cliente al momento de la instalación	Por cada caso	5	%UIT
26	Mal trato al cliente	Por cada caso	5	%UIT
27	No instalar el 100% de materiales indicados en el acta de atención	Por cada caso	5	%UIT
28	Realizar atención fuera de plazo indicado en los términos de referencia	Por cada caso	5	%UIT
29	No devolver las actas de atención en el periodo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
30	Realizar los descargos fuera de plazo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
31	No archivar las evidencias	Por cada caso	5	%UIT
32	No recepcionar la orden de trabajo	Por cada caso	5	%UIT
33	Recibir dinero del cliente	Por cada caso	5	%UIT
34	No efectuar los trabajos en el día indicado	Por cada caso	5	%UIT
35	No efectuar daños a la propiedad del cliente o de Electro Oriente	Por cada caso	5	%UIT
36	Por descargar las O/T EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS	Por cada caso	5	%UIT
37	Malta instalación del equipo	Por cada caso	5	%UIT
38	Realizar instalaciones fuera de plazo indicado en TR	Por cada caso	5	%UIT
39	No devolver las ordenes de trabajo en el periodo indicado en los TR	Por cada caso	5	%UIT
40	Por no cumplir el personal con el horario establecido del trabajo	Por cada caso	5	%UIT
41	Por entrega de recibo en forma errada	Por cada caso	1	%UIT
42	Por no entregar de las observaciones encontradas en las tomas de lectura	Por cada caso	1	%UIT
43	Por lectura errada	Por cada caso	1	%UIT
44	Por no tomar lectura al medidor cuando sea factible	Por cada caso	1	%UIT
45	Por no entrega de recibo cuando sea factible	Por cada caso	1	%UIT
46	Por no cumplir con los plazos en la toma de lectura	Por cada caso	2	%UIT
47	Por no cumplir con los plazos en la entrega de recibos	Por cada caso	2	%UIT


		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

46	Por no tener el equipamiento requiriendo para realizar la toma de lectura	Por cada caso	1	%UIT
49	Por no tener el Software requiriendo para realizar la toma de lectura	Por cada caso	300	%UIT
50	Por negativa o demora a recibir la orden de trabajo para realizar la toma de lectura	Por cada caso	600	%UIT
51	Por no obtener registros con los equipos de calidad	Por cada caso	5	%UIT
52	Subcontratar el servicio ya sea parcial o total	Por cada caso	20	%UIT

ANEXO B-3

PENALIDADES POR OTROS INCUMPLIMIENTOS TÉCNICOS

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PENALIDAD	
1	Por efectuar daños a la propiedad del cliente o de ELECTRO ORIENTE S.A.	Por cada caso	5	%UIT
2	No instalar el 100% de materiales indicados en el presupuesto.	Por cada caso	5	%UIT
3	Efectuar instalaciones defectuosas de los componentes de los armados.	Por cada caso	5	%UIT
4	Realizar instalaciones fuera del plazo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
5	No devolver las ordenes de Trabajo en el periodo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
6	Dar mal trato al cliente al momento de la intervención.	Por cada caso	5	%UIT
7	No entregar los materiales retirados al Cliente o a Electro oriente S.A.	Por cada caso	10	%UIT
8	Efectuar trabajos defectuosos.	Por cada caso	10	%UIT
9	Dar mal trato al momento de la instalación	Por cada caso	5	%UIT
10	No instalar el 100% de materiales indicados en el acta de atención.	Por cada caso	5	%UIT
11	Realizar atenciones fuera del plazo indicado en los TDR	Por cada caso	5	%UIT
12	No devolver las actas de atención en el periodo indicado en los TDR.	Por cada caso	5	%UIT
13	No rellenar correctamente las actas de atención	Por cada caso	5	%UIT
14	No efectuar registros de los usuarios.	Por cada caso	10	%UIT
15	Derivar a destiempo los registros	Por cada caso	10	%UIT
16	Realizar los descargos fuera del plazo indicado en los TDR.	Por cada caso	10	%UIT
17	No archivar las evidencias.	Por cada caso	10	%UIT

 Electro Oriente <small>Sociedad Anónima</small>		FORMATO: DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CODIGO	PGAL-004-Fe01	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			


18	Por no atender un suministro de acuerdo a la norma DGED11.	Por cada caso	5	%UIT
19	No recepcionar la orden de trabajo.	Por cada caso	5	%UIT
20	Recibir dinero del cliente.	Por cada caso	10	%UIT
21	No ejecutar los trabajos indicados en el día indicado.	Por cada caso	5	%UIT
22	Por no cumplir con las visitas por encargo.	Por cada caso	5	%UIT
23	No informar del resultado de las visitas por encargo.	Por cada caso	5	%UIT
24	Por no descargar las ordenes de trabajo en los plazos establecidos.	Por cada caso	5	%UIT
25	Mala instalación del equipo.	Por cada caso	5	%UIT
26	Por no cumplir el personal con el horario establecido del trabajo.	Por cada caso	5	%UIT
27	Por no obtener registros con los equipos de calidad.	Por cada caso	5	%UIT
28	Obtener mala calificación del cliente en encuesta realizada.	Por cada caso	2	%UIT
29	Subcontratar el servicio, ya sea parcial o total.	Por Cada caso parcial	10	%UIT
30	Subcontratar el servicio, ya sea parcial o total.	En forma total	30	%UIT

Así mismo se aplicarán otras penalidades de acuerdo a los instructivos y procedimientos:

- ✓ Instructivo PGGFS-013-1016 - Uniformes de Trabajo y Equipos de Trabajo el personal.
- ✓ Instructivo PGGFS-013-1017- Obligaciones de Seguridad, Salud en el Trabajo y medio ambiente para Contratistas.

ANEXO C - PARA EL SERVICIO A SUMA ALZADA

N°	CONTRATO	SERVICIO	CANTIDAD	SUMA BASICA MENSUAL	BO. COMITADO LÍPITO	FORMA DE PAGO
1	Planilla	Atención Al Cliente En CAS	1	S/. 1,200.00	1	1 SEMESTRAL
TOTAL			1	S/. 1,200.00	1	1 SEMESTRAL

		FORMATO:		
Electro Oriente		DETERMINACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL		
CÓDIGO	PGAL-004-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSION	02	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	20/03/2019			

ANEXO D

EQUIPO DE BIOSEGURIDAD Y MATERIALES DE LIMPIEZA OBLIGATORIOS PARA COMBATIR EL CONTAGIO POR COVID-19 Y PRUEBA DE DESCARTE COVID-19 TIPO ANTÍGENO DETECCIÓN

En el siguiente cuadro, se detallan los Equipos de Bioseguridad y materiales de limpieza y desinfección que deberá implementar y asumir el costo la contratista, considerando el nivel de riesgo del personal, así mismo se hace énfasis en los procedimientos de higiene para todas las interacciones. También, la contratista deberá realizar Prueba de Descarte COVID-19 tipo Antígeno, al personal previo al inicio del servicio y remitir los resultados a Electro Oriente S.A.

EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL PERSONAL

NIVEL RIESGO	CRITERIO	EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD	DOTACIÓN	OBSERVACIÓN
BAJO	Los trabajos con un riesgo de exposición bajo (de precaución), son aquellos que no requieren contacto con personas que se conoce o se sospecha que están infectados con COVID-19 ni tienen contacto cercano y frecuente a menos de 2 metros de distancia con el público en general	Mascarilla quirúrgica	26 unidades x 1 mes	Administrativos
MEDIO	Los trabajos con un riesgo de exposición medio, incluyen aquellos que requieren un contacto frecuente y/o cercano a menos de 2 metros de distancia con persona que podrían estar infectadas con COVID-19	Mascarilla quirúrgica	26 unidades x 1 mes	Supervisores y técnicos

ANEXO E

MATERIALES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA EL PERSONAL

NIVEL DE RIESGO	MATERIALES DE DESINFECCIÓN	DOTACIÓN	OBSERVACIÓN
BAJO / MEDIO	Gel desinfectante con mínimo de 70° de alcohol de 500 ml	1 unidades x 1 mes	Todo el personal del servicio.
	Jabón Líquido de 500 ml	1 unidades x 1 mes	Todo el personal del servicio.

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Para los ítem N° 1, 2 y 3 <u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 100,000.00 (Cien mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes Servicio de actividades de ejecución de actividades comerciales del sector eléctrico o actividades de operación y mantenimiento en el sector de distribución, generación y/o transmisión en empresas del sector eléctrico.</p> <p><u>Ítem N° 1</u> 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/ 92,899.63 (Noventa y dos mil ochocientos noventa y nueve 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p><u>Ítem N° 2</u> 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/ 85,059.95 (Ochenta y cinco mil cincuenta y nueve con 95/100 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p><u>Ítem N° 3</u> En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia S/ 68,745.33 (Sesenta y ocho mil setecientos cuarenta y cinco con 33/100 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. 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 Servicio de actividades de ejecución de actividades comerciales del sector eléctrico o actividades de operación y mantenimiento en el sector de distribución, generación y/o transmisión en empresas del sector eléctrico.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹¹, 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>

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

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

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, nota 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 otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.

Quando 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 documentalente, 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: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ i = Oferta Pi = Puntaje de la oferta a evaluar Oi = Precio i Om = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio
<u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).		

[100] puntos

[100] puntos

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 [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN] para la contratación de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], 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 [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN].

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹²

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [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 de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios,

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

siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de [...], 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

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

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

Importante

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de [CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO] año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo

transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹³

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹⁴.

¹³ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

¹⁴ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitaes/firmar-y-certificados-digitaes>

4

Práctico

2

ANEXOS

1

1.1

2.

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1
Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁵		Si	No
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

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

Importante

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, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

¹⁶ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1
Presente.-

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

Datos del consorciado 1			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE 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:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.

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, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho afactó, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁸ Ibidem.

¹⁹ Ibidem.

5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. 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 Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

7



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



Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

47
.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1
Presente.-

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

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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.

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

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

Importante

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

Importante para la Entidad

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

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1
Presente.-

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

OFERTA A PRECIOS UNITARIOS DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO
Monto del componente a precios unitarios			

OFERTA A SUMA ALZADA DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
Monto del componente a suma alzada	

Monto total de la oferta	
--------------------------	--

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- El postor debe consignar en su oferta los precios unitarios de los componentes previstos para este sistema en el presente anexo y por un monto fijo integral de los componentes previstos a suma alzada.

- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:

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

Importante para la Entidad

- En caso de procedimientos según relación de ítems, consignar lo siguiente:
"El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente".
- En caso de contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, consignar lo siguiente:
"El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias".

Importante para la Entidad

Si durante la fase de actos preparatorios, las Entidades advierten que es posible la participación de proveedores que gozan del beneficio de la exoneración del IGV prevista en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, incluir el siguiente anexo:

ANEXO N° 7

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA EXONERACIÓN DEL IGV

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento que gozo del beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, dado que cumplo con las condiciones siguientes:

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa²⁴ se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

Cuando se trate de consorcios, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los integrantes del consorcio, salvo que se trate de consorcios con contabilidad independiente, en cuyo caso debe ser suscrita por el representante común, debiendo indicar su condición de consorcio con contabilidad independiente y el número de RUC del consorcio.

²⁴ En el artículo 1 del "Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía" se define como "empresa" a las "Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquéllas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta."

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁵	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁶	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁷ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁸	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁹	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁰
1										
2										
3										
4										

²⁵ 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.

²⁶ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho período.

²⁷ 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/DITN "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/DITN, "... 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".

²⁸ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁹ 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.

³⁰ Consignar en la moneda establecida en las bases.

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.
CONCURSO PUBLICO N° 7-2022-EO-SM-1

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP 26	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO 26	EXPERIENCIA PROVENIENTE 27 DE:	MONEDA	IMPORTE 28	TIPO DE CAMBIO VENTA 29	MONTO FACTURADO ACUMULADO 30
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

87

217

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

Nota para la Entidad

En el caso de procedimientos por relación de ítems cuando el monto del valor estimado de algún ítem corresponda a una Adjudicación Simplificada, se incluye el siguiente anexo:

ANEXO N° 11

SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ITEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO CORRESPONDE A UNA AS])

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1
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 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.

ANEXO N° 12

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 7-2022-EO-SM-1

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



Importante

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

