

BASES

CONCURSO PÚBLICO N° 012-2022/OSIPTEL

ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES



DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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



SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

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



1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

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

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

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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



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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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



CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*
Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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



CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias, 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 : Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTTEL
RUC N° : 20216072155
Domicilio legal : Calle de La Prosa N° 136 – San Borja
Teléfono: : 225-1313
Correo electrónico: : comiteespecial@osiptel.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de estudio sobre la calidad de atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante RESOLUCIÓN DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS N° 420-2022-OAF/OSIPTTEL el 20 de diciembre de 2022.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de a suma alzada, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica

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 422 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 el monto de S/ 6.40 (Seis con 40/100 soles) en Tesorería de la entidad. El Lugar para realizar el pago y obtener las bases es en Calle de La Prosa N° 136, San Borja, Lima en el horario de 08:45 a 16.45 horas

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público
- 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.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado

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:

No aplica

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) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- d) 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. Formato F-GDA-02.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

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.



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).

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁶ (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.

Importante

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

Importante

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

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

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



- *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 Haya⁸.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en Mesa de Partes situada en calle De La Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 a 16:45 horas o Mesa de Partes Virtual; <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/>.

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:

Informe preliminar : 10%, previa conformidad.
Primer Informe : 18% previa conformidad.
Segundo Informe : 18% previa conformidad.
Tercer Informe : 18% previa conformidad
Cuarto Informe : 18% previa conformidad
Informe final : 18% previa conformidad.

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

- Informe del funcionario responsable de la Dirección de Atención y Protección del Usuario emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes del OSIPTEL situada en calle De La Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 a 16:45 horas o Mesa de Partes Virtual; <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/>.

⁸ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 1 de 17
---	--	---

1. Denominación de la contratación
ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

POI	Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos
-----	---

2. Dependencia que requiere la contratación:
Dirección de Atención y Protección del Usuario

3. Finalidad Pública:

El desarrollo de este estudio tiene por finalidad medir la percepción de los usuarios respecto al (i) tiempo de espera, (ii) la amabilidad, (iii) la efectividad, (iv) la oportunidad y (v) la veracidad en la atención de sus consultas y solicitudes presentadas ante las empresas operadoras que proveen servicios públicos de telecomunicaciones.

La información obtenida a través de este estudio servirá para la elaboración del "Ranking de calidad de atención", que el Osiptel viene publicando de manera semestral; así como para desarrollar indicadores de seguimiento trimestral que permitirán medir las mejoras que las empresas operadoras implementen en lo respecta a la atención de los usuarios.

En ese sentido, la finalidad de este estudio es propiciar que las empresas se vean incentivadas a competir en brindar una mejor calidad de atención y proveer de información necesaria a los usuarios acerca de la calidad de atención, a fin de que la puedan considerar en el momento de elegir a su proveedor de servicio.

4. Antecedentes:

Mediante Memorando N° 01219-DAPU/2021, de fecha 16 de julio del 2021, la Dirección de Protección y Atención al Usuario (DAPU) presentó a la Gerencia General del Osiptel el Ranking de Calidad de Atención de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el cual se compara el desempeño de las empresas operadoras en la atención al usuario respecto a 6 dimensiones:

- Accesibilidad
- Innovación
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Cumple lo prometido
- Veracidad

Cabe señalar que este ranking fue difundido, por primera vez, de manera oficial en la página web institucional del Osiptel el 19 de julio del 2021, donde también se anunció que su publicación será semestral, en los meses de abril y octubre de cada año. Asimismo, las empresas operadoras han manifestado su interés por la difusión de este ranking, y se encuentran comprometidos en mejorar los indicadores publicados, lo cual será de gran beneficio para los usuarios.

Por otra parte, en la metodología de este ranking se incluyeron indicadores de la "percepción del tiempo de espera", "percepción de la amabilidad de la atención", "percepción de la efectividad de la atención", y "percepción de la oportunidad de la atención". La información utilizada para medir estos indicadores provino del "Estudio sobre nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y



	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 2 de 17
---	--	---

obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”, correspondiente al año 2020, y realizado por la empresa consultora Arellano Investigación de Marketing S. A.

No obstante, los resultados obtenidos en este estudio tienen las siguientes limitaciones en lo que respecta a la calidad de atención: (i) periodicidad anual y (ii) orientación hacia la medición de la satisfacción del servicio, no hacia la atención y (iii) no se trata de una encuesta en “caliente”, dado que se aplica a usuarios han tenido el servicio al menos durante 3 meses y que no necesariamente a usuarios que han tenido una atención.

Al respecto, se considera que, para una adecuada medición de la calidad de atención, esta se debe realizar con los usuarios que han hecho uso efectivo del servicio de atención, y que el período de evaluación deba ser al menos trimestral. Ello implica además que la base de contactos que se debe utilizar en el estudio de la calidad de atención se restringe a la lista de usuarios que han sido atendidos, y no al total de abonados de las empresas operadoras.

En atención de estas consideraciones, luego del correspondiente proceso de contratación, el Osiptel inició en agosto del 2022 el primer Estudio sobre la calidad de atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, el cual todavía se encuentra en la fase de trabajo de campo. Este primer estudio está dirigido a los usuarios atendidos por las empresas operadoras entre junio y octubre del 2022.

5. Objetivo de la contratación:

Objetivo General

Estudiar la percepción de la calidad de atención de los usuarios que han presentado solicitudes y trámites en los canales de atención de las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica), América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil), Entel Perú S.A. (en adelante, Entel) y Viettel S.A.C. (en adelante, Viettel) en cada trimestre.

Objetivos Específicos

Este análisis tiene como objetivos específicos analizar los siguientes aspectos:

- La percepción de la efectividad y la oportunidad en la atención de la solicitud presentada por el usuario en los distintos canales de atención.
- La percepción del tiempo de espera para iniciar la atención al usuario en los distintos canales de atención.
- La percepción en la amabilidad de los asesores comerciales en la atención al usuario brindado en los distintos canales.
- La percepción de la veracidad de la orientación brindada por el asesor de la empresa al usuario en los distintos canales de atención.



	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 3 de 17
---	--	---

6. Alcance y descripción del servicio:

6.1. Metodología de la Encuesta:

El estudio descriptivo tendrá un carácter cuantitativo, a través de la aplicación de encuestas telefónicas a usuarios que han sido atendidos en los diversos canales de atención de las empresas operadoras Telefónica, América Móvil, Entel y Viettel.

Se aplicará un muestreo aleatorio semanal construido con representatividad por canal de atención, empresa operadora, y en el canal presencial representatividad para Lima¹ y el Resto del país. Este tipo de muestreo, consiste en reconstruir el comportamiento semanal de las variables bajo estudio. El diseño muestral es probabilístico vía un muestreo aleatorio simple de forma independiente a cada estrato, con un error muestral máximo permitido de 5% y nivel de confianza de 95%. La representatividad departamental solo aplica para el canal presencial. El detalle del muestreo se encuentra en el Anexo N°1.

6.2. Actividades a realizar:

- a) Desarrollar el diseño metodológico de la encuesta, incluyendo un plan de trabajo del servicio ofrecido (diagrama Gantt).
- b) Efectuar cinco (5) encuestas piloto a usuarios que se encuentren dentro de la población objetivo, por cada canal de atención ofrecido por las empresas de telecomunicaciones.
- c) Elaborar informe preliminar que contenga:
 - o Observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario, en especial para el canal digital, como resultado de la información recabada en las encuestas piloto.
 - o Propuesta de cuadros y gráficos de reporte de los resultados que se incluirán en el informe final.
- d) Reclutar y capacitar a los encuestadores. El proveedor será responsable de contratar la cantidad suficiente de encuestadores que serán capacitados a fin de garantizar cubrir la muestra en el plazo establecido.
- e) Realizar doce (12) mediciones, una por mes. Cada medición implica efectuar entrevistas telefónicas de acuerdo al diseño muestral definido en el Anexo N° 1 y con la base de contactos que el Osipitel proporcionará.
- f) Emitir un reporte cada cinco (5) días calendario del avance de recojo de información.
- g) Elaborar el análisis cuantitativo de los resultados hallados en las mediciones.
- h) Elaborar cuatro (4) informes respecto a las mediciones realizadas, incluyendo el resumen ejecutivo y la presentación a la Alta Dirección. En cada informe se reportarán las mediciones correspondientes a tres (3) meses, hasta culminar todas las mediciones definidas en el numeral (e).
- i) Elaborar un (1) informe final que presente los resultados globales de las doce (12) mediciones, incluyendo el resumen ejecutivo y la presentación a la Alta Dirección.

La DAPU participará en la realización de la encuesta piloto y en la capacitación a los encuestadores, las cuales deben coordinarse previamente entre la DAPU y el proveedor.

Asimismo, la DAPU colaborará y coordinará con el contratista en el proceso de recopilación de la base de datos de contactos de cada, a fin de que esta se encuentre disponible para la realización de las referidas mediciones.

6.3. Producto a Obtener:

El proveedor deberá entregar los siguientes documentos:



¹ Lima comprende las provincias de Lima y Callao.

	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 4 de 17
---	--	---

- Informe Preliminar con las observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario, así como el diseño metodológico de la encuesta (incluyendo el plan de trabajo con las acciones de control y supervisión del levantamiento de información realizadas y propuesta de estructura de informe) y los resultados de las pruebas piloto.
- Cuatro (4) Informes, cada uno de los cuales debe contener los resultados de tres (3) primeras mediciones mensuales.
- Un (1) Informe final que deben contener los resultados, conclusiones y recomendaciones relativas al estudio realizado en las doce (12) mediciones.

Adjunto a cada Informe Trimestral se debe remitir:

- Todos los registros de llamadas realizadas (número telefónico que inicia la llamada, número telefónico de destino, fecha y hora de inicio y fin de llamada). Asimismo, se debe contar con las estadísticas de la tasa de respuesta en cada uno de los grupos objetos de estudio.
- La base de datos de los resultados de la investigación, la cual debe ser entregada en formato SPSS y STATA y contener los factores de expansión correspondientes, así como toda la información extraída de las encuestas realizadas.
- El cálculo detallado de los indicadores requeridos en medios electrónicos, el cual debe realizarse en Excel y SPSS, incluyendo todas las fórmulas y/o sintaxis de los cálculos realizados.
- Presentación de resumen ejecutivo del estudio.

Adicionalmente, el proveedor deberá efectuar la presentación del resumen ejecutivo del estudio completo a la Alta Dirección (previa coordinación con la agenda institucional del Osipitel).

7. Requisitos de Calificación

Son los requisitos que tiene que cumplir el proveedor que ofrece el servicio, los cuales se usarán dependiendo de la necesidad del área usuaria de garantizar las calificaciones de este como, por ejemplo:

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Jefe del Proyecto</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Profesional titulado en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ingeniería Estadística, Ingeniería Industrial, Matemáticas o Administración de empresas.</p> <p>Con grado de maestría² en estadística, economía, Administración, marketing, investigación de operaciones o administración.</p> <p><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></p> <p>Requisitos:</p>



² Se hace referencia a la obtención del respectivo grado académico.

	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 5 de 17
---	--	---

Profesional bachiller en Psicología.

Con grado de maestría³ en marketing, investigación de mercados o investigación de operaciones.

Especialista en Muestreo

Requisitos:

Profesional titulado o bachiller en Estadística o Economía o Ingeniería Económica o Matemáticas o Estadística Aplicada con estudios de maestría en economía, estadística, investigación de operaciones, Gestión Pública o marketing.

Supervisor de Trabajo de Campo

Requisitos:

Profesional titulado o bachiller en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing.

Acreditación:

Los grados y títulos serán verificados por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

En caso algún grado o título profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

Importante

Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.



³ Se hace referencia a la obtención del respectivo grado académico.

	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 6 de 17
---	--	---

A.1.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
<p><u>Jefe del proyecto</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como jefe de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas o estudios de mercado. En caso el postor oferte personal clave de la carrera de ingeniería, conforme a la Ley del Colegio de Ingenieros, la experiencia válida será aquella adquirida de forma posterior a la colegiatura.</p> <p><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como especialista de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas o estudios de mercado.</p> <p><u>Especialista en muestreo</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Mínimo 5 años de experiencia desarrollando estudios de análisis económico, estadístico, de satisfacción o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional. En caso el postor oferte personal clave de la carrera de ingeniería, conforme a la Ley del Colegio de Ingenieros, la experiencia válida será aquella adquirida de forma posterior a la colegiatura.</p> <p><u>Supervisor de trabajo de campo</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo. En caso el postor oferte personal clave de la carrera de ingeniería, conforme a la Ley del Colegio de Ingenieros, la experiencia válida será aquella adquirida de forma posterior a la colegiatura.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes</i> </div>	



	<p>TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe</p>	<p>F-GDA-06 Versión 02 Página: 7 de 17</p>
---	--	--

	<p>y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. • Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. • Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases. • <u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u> • La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.
--	--

A.1.3 EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 800,000 (ocho cientos mil de 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 considera servicios similares a realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional.</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</p>
--	--



	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 8 de 17
---	--	---

documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

Importante



	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 9 de 17
---	--	---

- *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".*

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁴, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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

8. Lugar y plazo de ejecución de la prestación

Lugar

Por la naturaleza del servicio, no se requiere que el mismo sea ejecutado en las instalaciones del OSIPTEL. Asimismo, de solicitarse, las reuniones de coordinación podrán llevar a cabo de forma virtual o presencial, según lo solicite el OSIPTEL.

Plazo

El plazo de la ejecución del servicio es de 422 días calendario el cual será desarrollado de la siguiente manera, de acuerdo a lo especificado en el punto 6.3:

- El informe preliminar con las observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario, como resultado de la encuesta piloto y el plan de trabajo, deberá ser presentado en un

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

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

(...)

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



	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 10 de 17
---	--	--

plazo no mayor siete (7) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

- o El primer informe corresponde a las tres (3) primeras mediciones. El informe deberá ser presentado a los 100 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.
- o El segundo informe corresponde a las tres (3) últimas mediciones. El informe deberá ser presentado a los 200 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.
- o El tercer informe corresponde a las tres (3) últimas mediciones. El informe deberá ser presentado a los 300 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.
- o El cuarto informe corresponde a las tres (3) últimas mediciones. El informe deberá ser presentado a los 400 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.
- o El informe final corresponde a la consolidación de las doce (12) mediciones, el cual, deberá ser presentados a los quince (15) días calendario siguientes de aprobado el cuarto informe.

Los entregables deben ser dirigidos a la DAPU y presentados en las oficinas de la Entidad y/o Mesa de Partes virtual en un solo archivo con 10MB como máximo.

9. Entregables o Productos

El proveedor deberá entregar los siguientes documentos:

- Informe Preliminar con las observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario, así como el diseño metodológico de la encuesta (incluyendo el plan de trabajo con las acciones de control y supervisión del levantamiento de información realizadas y propuesta de estructura de informe) y los resultados de las pruebas piloto.
- Cuatro (4) Informes, cada uno de los cuales debe contener los resultados de tres (3) primeras mediciones mensuales.
- Un (1) Informe final que deben contener los resultados, conclusiones y recomendaciones relativas al estudio realizado en las doce (12) mediciones.

Adjunto a cada Informe Trimestral se debe remitir:

- o Todos los registros de llamadas realizadas (número telefónico que inicia la llamada, número telefónico de destino, fecha y hora de inicio y fin de llamada). Asimismo, se debe contar con las estadísticas de la tasa de respuesta en cada uno de los grupos objetos de estudio.
- o La base de datos de los resultados de la investigación, la cual debe ser entregada en formato SPSS y STATA y contener los factores de expansión correspondientes, así como toda la información extraída de las encuestas realizadas.
- o El cálculo detallado de los indicadores requeridos en medios electrónicos, el cual debe realizarse en Excel y SPSS, incluyendo todas las fórmulas y/o sintaxis de los cálculos realizados.
- o Presentación de resumen ejecutivo del estudio.



	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 11 de 17
---	--	--

Adicionalmente, el proveedor deberá efectuar la presentación del resumen ejecutivo del estudio completo a la Alta Dirección (previa coordinación con la agenda institucional del Osiptel).

10. Documentos para el perfeccionamiento de la orden y/o contrato

Colocar toda aquella documentación que considera el área usuaria vital y que no puede considerarse dentro de los requisitos de calificación. Por ejemplo, certificados sin horas lectivas, cartas de fabricante, y, similares.

Para el perfeccionamiento de la contratación como mínimo se deben presentar los siguientes documentos:

- 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. Formato F-GDA-02.
- Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato. Formato de Declaración Jurada para Notificación.
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado, de corresponder.
- Estructura de costos, de corresponder.
- Cuestionario de socio de negocios. Formato MS-SGAS-001-F-002.
- Declaración jurada compromiso proveedor con el SGAS. Formato MS-SGAS-001-F-001.

En caso el ganador, sea una persona natural, adicionalmente a lo detallado precedentemente, deberá presentar:

- Declaración Jurada - Prohibición de ejercer facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público, en casos de parentesco. Formato F-GDA-03.
- Formato de Declaración jurada sobre Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD. Formato F-GDA-04.

11. Conformidad

La Dirección de Atención y Protección del Usuario es la encargada de dar conformidad a los documentos entregables.

La conformidad de la prestación deberá realizarse en un plazo que no excederá de los siete (7) días calendario 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 calendario, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

12. Forma de Pago

Informe preliminar: 10%, previa conformidad.
Primer Informe: 18% previa conformidad.
Segundo Informe: 18% previa conformidad.
Tercer Informe: 18% previa conformidad
Cuarto Informe: 18% previa conformidad
Informe final: 18% previa conformidad.



	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 12 de 17
---	--	--

13. Penalidades

Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto de la presente contratación, se aplicará al contratista una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez (10%) del contrato vigente o, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con lo establecido en el Artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Cuando se llegue al monto máximo de la penalidad, la Entidad, podrá resolver la orden de compra y/o contrato.

14. Responsabilidad por vicios ocultos

No corresponde

15. Accesos

No corresponde

16. Confidencialidad

No corresponde

17. Anexos

ANEXO N°1: DISEÑO MUESTRAL



Población objetivo



El *Estudio sobre la calidad de atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones*, tiene como población objetivo a todos los usuarios que realizan trámites y consultas a través de los canales de atención de las empresas operadoras Telefónica, América Móvil, Entel y Viettel.



Representación y tipo de encuesta

Los resultados de la encuesta deben ser representativos de acuerdo al siguiente detalle:

Canal de atención	Representatividad
Presencial	A nivel nacional y por empresa operadora, y para Lima ⁵ y el Resto del país.
Telefónico	A nivel nacional y por empresa operadora.
Canales digitales (Whatsapp, página web y aplicativos móviles) ⁶	A nivel nacional y por empresa operadora.



La encuesta se realizará de manera telefónica.

⁵ Lima comprende a las provincias de Lima y Callao.

⁶ Solo aplica para atenciones en las cuales el usuario solicitó la ejecución de un trámite.



	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 13 de 17
---	--	--

3. Diseño muestral

Para determinar el tamaño de muestra se aplicará un muestreo semanal construido, el cual consta de las siguientes etapas:

a) Estimación del tamaño de la muestra no estratificada del trimestre

Se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

- n = número contactos de usuarios que fueron atendidos que conforman la muestra.
- N = número total usuarios que fueron atendidos en los últimos 30 días..
- $P = (1-Q)$ = Nivel de prevalencia (proporción) estimada para el estudio
- E = margen de error respecto al promedio del atributo de interés
- Z = valor de la abscisa de la distribución normal según nivel de confianza.

b) Determinación de los días de muestreo

El Osiptel seleccionará de manera aleatoria, y en función de la disponibilidad de la base de contactos, siete (7) días de muestreo en cada mes y para cada empresa operadora. Los días de la semana no se podrán repetir, es decir, no podrá haber dos lunes o dos martes. El proveedor puede sugerir otro método de selección de los días de muestreo.

c) Estimar el tamaño de la muestra estratificada por días

La muestra no estratificada se distribuirá proporcionalmente para cada día seleccionado, según las siguientes reglas:

- (i) La muestra trimestral no estratificada se distribuirá por igual para las tres (3) mediciones mensuales. Se aplica un redondeo hacia arriba.
- (ii) La muestra mensual se distribuirá proporcionalmente a cada día seleccionado en función de la cantidad de atenciones realizadas en los referidos días. Si en caso no se dispone de la información necesaria, se dividirá la muestra mensual entre siete (siete). Se aplica un redondeo hacia arriba.

Tamaño de muestra referencial no estratificada

Los tamaños de muestra referencial se han calculado considerando la cantidad de consultas y trámites observados en el cuarto trimestre del 2020, con un nivel de error de 5% (lo que implica un Z de 1,96.) y representatividad antes indicada. Las muestras mínimas por grupo deben ser aleatorias e independientes entre sí. Asimismo, al solicitarse encuestas efectivas, no se ha considerado el factor de la tasa de no respuesta. Adicionalmente, se asume un $P= 0.50$. Para canales digitales se consideró solo solicitudes de ejecución de trámite del primer trimestre de 2021.

De esta manera, la distribución de las muestras sería la siguiente:

Tabla N° 1: Universo y tamaño de muestra en el canal presencial trimestral

	Población					Muestra				
	Bitel	Claro	Entel	Movistar	Total	Bitel	Claro	Entel	Movistar	Total
Resto de regiones	276,454	398,469	246,441	738,765	1,660,129	385	384	384	384	1,537
Lima	180,990	260,871	161,341	483,657	1,086,859	384	384	384	384	1,536
Total	457,444	659,340	407,782	1,222,422	2,746,988	769	768	768	768	3,073

Elaboración: OSIPTTEL



	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 14 de 17
---	--	--

Tabla N° 3: Universo y tamaño de muestra en el canal telefónico trimestral

Cantidad	Población					Muestra				
	Bitel	Claro	Entel	Movistar	Total	Bitel	Claro	Entel	Movistar	Total
	919,130	5,180,013	2,996,124	5,625,750	14,721,017	384	385	385	385	1,539

Elaboración: OSIPTEL

Tabla N°4: Universo y tamaño de muestra requerida en canales digitales trimestral

Cantidad	Población					Muestra				
	Bitel	Claro	Entel	Movistar	Total	Bitel	Claro	Entel	Movistar	Total
	48,125	149,738	1,157,225	481,953	1,837,041	382	384	385	384	1,535

Elaboración: Osipitel

En resumen, tenemos el siguiente tamaño de muestra:

Tabla N° 6: Resumen de tamaño de muestra requerida para cada canal de atención en un trimestre

Canal de atención	Total
Canal presencial	3,073
Canal telefónico	1,539
Canales digitales	1,535
Total	6,147

Elaboración: OSIPTEL

Reglas para el reajuste de la muestra por baja tasa de respuesta



5.1 La muestra no estratificada referencial es el tamaño de muestra máximo que se puede utilizar para realizar la estratificación. En ningún reajuste del tamaño de la muestra, se utilizarán una muestra no estratificada superior a la referencial.



5.2 La muestra referencial estimada en la sección anterior es la muestra máxima que el proveedor está obligado a cumplir.



5.2 El Osipitel puede aprobar solicitudes de reajuste de la muestra, previo sustento técnico. Los factores que se puede utilizar para el reajuste de la muestra son:

- Tamaño de la población (N)
- Nivel de prevalencia (P)



5.4 El Osipitel puede aprobar solicitudes de reajuste de muestra por motivo de baja tasa de respuesta solamente en el caso del canal digital de la empresa Viettel, previa justificación y con las evidencias correspondientes. En ningún caso el reajuste de la muestra puede generar un nivel de error mayor a 10%. Para solicitar esta facilidad el proveedor debe acreditar haber realizado llamadas a todos los contactos que el Osipitel remitió.



5.5 En caso de que, en una semana elegida para el muestreo, el gobierno decretase el aislamiento social obligatorio o una cuarentena, se deben seguir las siguientes reglas de reajuste de muestra:

- Definir días alternativos de muestra.
- Evaluar reajustar la muestra de atenciones telefónicas o digitales, con la finalidad de establecer nuevos niveles de representatividad.







**TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE
SERVICIOS EN GENERAL - CMe**

F-GDA-06
Versión 02
Página: 15 de 17

ANEXO N°2: CUESTIONARIO

ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD EN ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

DATOS DE CLASIFICACIÓN

La información de esta sección debe ser llenada obligatoriamente por el encuestador antes de proceder con la entrevista.

- A) Canal de atención utilizado
- | | |
|---|--|
| 1 | Atención presencial (oficinas) |
| 2 | Atención telefónica (call-center) |
| 3 | Atención virtual (página web, app, otro) |

- A) Tipo de consulta o trámite
- | | |
|----|-------------------------|
| 1 | Consulta de información |
| 2 | Venta/Alta nueva |
| 3 | Baja |
| 4 | Portabilidad |
| 5 | Soporte Técnico |
| 6 | Reclamo |
| 7 | Migración |
| 8 | Facturación |
| 9 | Suspensión del servicio |
| 10 | Otro: _____ |

- B) Fecha de realización del trámite:
- | | | |
|-------|-------|-------|
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |

- D) Empresa operadora de telefonía móvil involucrado donde se realizó el trámite
- | | |
|---|----------|
| 1 | Movistar |
| 2 | Claro |
| 3 | Entel |
| 4 | Bitel |

N° de Cuestionario

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes/noches mi nombre es _____ soy encuestador del _____ En este momento estamos realizando un estudio para el OSIPTEL (el regulador de las telecomunicaciones) sobre la calidad en los centros de atención a usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (oficinas, call-center, canales virtuales) y el trámite que usted realizó el día _____ ha sido elegido al azar, por lo que le pido ¿al por favor me puede brindar algunos minutos para responder unas preguntas? ya que su opinión es muy importante para nosotros. La información permanecerá en absoluta reserva.

GRADO DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA: EFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

1) Considerando su experiencia en el trámite o consulta, realizado el día _____ (leer la fecha). Usando una escala del 1 al 10, donde 1 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿Cómo percibe EL DESEMPEÑO DE _____ (leer nombre de operador) en cuanto a: _____ (leer alternativas)

1	La respuesta que le brindó la empresa logró resolver su problema.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SE. NS/NR
2	La información recibida fue clara y exacta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SE. NS/NR

2) Considerando su experiencia en el trámite realizado el día _____ (leer la fecha). Usando una escala del 1 al 10, donde 1 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿Cómo percibe EL DESEMPEÑO DE _____ (leer nombre de operador) en cuanto a: _____ (leer alternativas). No aplicar cuando el usuario solo realizó una consulta y no un trámite.

1	La empresa realizó el trámite conforme a lo acordado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SE. NS/NR
2	La empresa realizó el trámite en el plazo conforme a lo acordado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SE. NS/NR
3	La empresa hizo seguimiento de su problema hasta resolverlo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SE. NS/NR
4	La efectividad con la que la empresa solucionó la avería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SE. NS/NR





	TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN GENERAL - CMe	F-GDA-06 Versión 02 Página: 16 de 17
---	--	--

GRADO DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA: CAPACIDAD DE RESPUESTA

3) Considerando su experiencia en el trámite o consulta, realizado el día _____ (leer la fecha). Usando una escala del 1 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto" (¿Cómo percibe el desempeño de _____ (leer nombre de operador) en cuanto a: _____ (leer alternativas)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
1. El tiempo de espera para ser atendido											
2. La rapidez con la que el asesor realizó el trámite solicitado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La efectividad con la que la empresa solucionó la avería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR



GRADO DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA: AMABILIDAD

4) Considerando su experiencia con el trámite de _____ (leer tipo de trámite), realizado el día _____ (leer fecha). EN una escala de 1 a 10, donde 1 significa "muy malo" y 10 "muy bueno" ¿Cómo percibe AL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE de _____ (leer nombre de operador) en cuanto a: _____ (leer alternativas)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
1. La amabilidad y respeto del personal que atiende.											
2. El interés del personal en escucharlo, entender su necesidad y plantear una solución.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Ofrecer una atención personalizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Entender sus necesidades específicas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. Paciencia para escuchar y entender la solicitud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. El nivel de coordinación o acuerdo entre las diferentes personas con las que tuvo contacto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

GRADO DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA: VERACIDAD

5) Considerando su experiencia en el trámite de _____ (leer tipo de trámite), realizado el día _____ (leer fecha). En una escala de 1 a 10, donde 1 significa "muy probablemente no" y 10 "muy probablemente sí", ¿usted: _____ (leer alternativas)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
1. Recomendaría la atención de la empresa con algún familiar o amigo											
2. El conocimiento que tuvo el personal para resolver su necesidad con exactitud.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Considera que la información brindada por el asesor es verdadera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR







**TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE
SERVICIOS EN GENERAL - CMe**

F-GDA-06
Versión 02
Página: 17 de 17

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN AL USUARIO

6. Dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificará la calidad de la atención?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									SB, NS, NR

Continúa

DATOS ADICIONALES

6) ¿En qué fecha, ¿pudo realizar ese tipo de trámite?
(leer alternativas)
1. No, realizó más trámites
2. Sí
3. No recuerdo, no precisa
Pase a pregunta 7

7) ¿En qué fecha, ¿pudo realizar ese tipo de canal de atención?
(leer alternativas)
1. Sí
2. No
3. No recuerdo, no precisa
Pase a pregunta 8

7a) ¿En qué otros tipos de canales de atención intentó realizar (leer alternativas) que le interesaban esa fecha?
(SE PUEDE SELECCIONAR MÁS DE UNO)
1. Facturación
2. Venta/Alta nueva
3. Línea
4. Portabilidad
5. Soporte técnico
6. Reclamo
7. Pedido
8. Consulta de información
9. Otros

7b) ¿Calificará la calidad de atención en esos canales (leer alternativas)?
1. De forma igual a lo que ya respondió
2. En una escala peor a lo que ya respondió
3. En una escala mejor a lo que ya respondió

8) ¿Qué edad tiene en años cumplidos? (leer alternativas)
1. Menos de 24
2. De 25 a 34 años
3. De 35 a 44 años
4. De 45 a 54 años
5. Más de 54 años

9) ¿Cuál es su máximo nivel educativo alcanzado? (leer alternativas)
1. Inicial, sin estudios
2. Primaria (completa, incompleta)
3. Secundaria (completa, incompleta)
4. Superior no universitaria (completa, incompleta)
5. Superior universitaria (completa, incompleta)
6. Postgrado (completa, incompleta)

10) Género
1. Hombre
2. Mujer

11) Su servicio es (leer alternativas)
1. Prepagado
2. Postpago/Control

12) ¿Hace cuánto tiempo cuenta con el servicio? (leer alternativas)
1. Menos de 1 año
2. De 1 a menos de 2 años
3. De 2 a 3 años
4. Más de 3 años

DATOS DE CONTROL DE LA ENTREVISTA

A. Datos del entrevistado
Nombre completo
Teléfono de contacto

B. MAYQUE
Código

Departamento
Provincia
Distrito

DE LAS GRACIAS Y FINALICE



3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD LEGAL
	HABILITACIÓN
	<i>No aplica</i>
B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO
	<i>No aplica</i>
B.2	INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA
	<i>No aplica</i>
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Jefe del Proyecto</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Profesional titulado en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ingeniería Estadística, Ingeniería Industrial, Matemáticas o Administración de empresas.</p> <p>Con grado de maestría⁹ en estadística, economía, Administración, marketing, investigación de operaciones o administración</p> <p><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Profesional bachiller en Psicología.</p> <p>Con grado de maestría¹⁰ en marketing, investigación de mercados o investigación de operaciones.</p> <p><u>Especialista en Muestreo</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Profesional titulado o bachiller en Estadística o Economía o Ingeniería Económica o Matemáticas o Estadística Aplicada con estudios de maestría en economía, estadística, investigación de operaciones, Gestión Pública o marketing.</p> <p><u>Supervisor de Trabajo de Campo</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Profesional titulado o bachiller en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing.</p>

⁹ Se hace referencia a la obtención del respectivo grado académico.

¹⁰ Se hace referencia a la obtención del respectivo grado académico.



	<p><u>Acreditación:</u></p> <p>Los grados y títulos serán verificados por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> </div> <p>En caso los grados y títulos no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	No aplica
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Jefe del proyecto</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como jefe de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas o estudios de mercado. En caso el postor oferte personal clave de la carrera de ingeniería, conforme a la Ley del Colegio de Ingenieros, la experiencia válida será aquella adquirida de forma posterior a la colegiatura.</p> <p><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como especialista de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas o estudios de mercado.</p> <p><u>Especialista en muestreo</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia desarrollando estudios de análisis económico, estadístico, de satisfacción o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional. En caso el postor oferte personal clave de la carrera de ingeniería, conforme a la Ley del Colegio de Ingenieros, la experiencia válida será aquella adquirida de forma posterior a la colegiatura.</p> <p><u>Supervisor de trabajo de campo</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo. En caso el postor oferte personal clave de la carrera de ingeniería, conforme a la Ley del Colegio de Ingenieros, la experiencia válida será aquella adquirida de forma posterior a la colegiatura.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>



	<p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i>• <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i>• <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i>• <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 800 000.00 (Ochocientos 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: realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional.</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> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia</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, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

proveniente de dicho contrato.

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

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

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

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

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

Importante

- *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 de algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*



**CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN**

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<p>A. PRECIO</p> <p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).</p>	<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i = Oferta P_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio i O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;">100 puntos</p>

Importante

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



CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de [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 cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

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

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de [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:

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

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 CONTROVERSIAS

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

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

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

El 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: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

LA ENTIDAD precisa que en el ítem 6.9 – Relación con proveedores- del documento de “Políticas de Seguridad de la Información- POL-SGSI-01” se encuentran considerados los lineamientos correspondientes a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL.

EL CONTRATISTA se obliga a conservar y tratar como reservada toda la información que se declare como Información Confidencial.

La Información Confidencial no será revelada en ningún caso y bajo ningún motivo por EL CONTRATISTA, sin el consentimiento previo y por escrito de LA ENTIDAD, salvo por lo dispuesto en la presente cláusula. En este sentido, EL CONTRATISTA se compromete a limitar el acceso a la Información Confidencial de forma tal que sólo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con LA ENTIDAD.

EL CONTRATISTA se compromete a no divulgar ni transferir a terceros la información a la que pudiera tener acceso él o su personal, siendo que, de ser el caso, EL CONTRATISTA responderá legalmente por los daños y perjuicios causados.

EL CONTRATISTA se compromete a guardar la Información Confidencial en un archivo especial que posea las condiciones suficientes de seguridad.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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



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

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

Importante

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



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

ANEXOS



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 12-2022/OSIPTEL
Presente.-

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

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

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

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 12-2022/OSIPTEL**

Presente.-

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

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

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

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

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

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

¹⁷ Ibídem.

¹⁸ Ibídem.

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



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

ANEXO N° 2

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 12-2022/OSIPTEL
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.

Documento adjunto del Anexo 2 – Bases de Procedimientos de Selección (INFORMATIVO) ²⁰

Decreto Supremo N° 082-2019-EF – TUO Ley 30225

Artículo 11. Impedimento

11.1 Cualquiera sea el régimen legal de contratación aplicable, están impedidos de ser participantes, postores, contratistas y/o subcontratistas, incluso en las contrataciones a que se refiere el literal a) del artículo 5, las siguientes personas:

a) El Presidente y los Vicepresidentes de la República, los Congresistas de la República, los Jueces Supremos de la Corte Suprema de Justicia de la República, los titulares y los miembros del órgano colegiado de los Organismos Constitucionales Autónomos, en todo proceso de contratación mientras ejerzan el cargo y hasta doce (12) meses después de haber dejado el mismo.

b) Los Ministros y Viceministros de Estado en todo proceso de contratación mientras ejerzan el cargo; luego de dejar el cargo, el impedimento establecido para estos subsiste hasta (12) meses después y solo en el ámbito de su sector.

c) Los Gobernadores, Vicegobernadores y Consejeros de los Gobiernos Regionales. En el caso de los Gobernadores y Vicegobernadores, el impedimento aplica para todo proceso de contratación mientras ejerzan el cargo; luego de dejar el cargo, el impedimento establecido para estos subsiste hasta doce (12) meses después y solo en el ámbito de su competencia territorial. En el caso de los Consejeros de los Gobiernos Regionales, el impedimento aplica para todo proceso de contratación en el ámbito de su competencia territorial durante el ejercicio del cargo y hasta doce (12) meses después de haber concluido el mismo.

d) Los Jueces de las Cortes Superiores de Justicia, los Alcaldes y los Regidores. Tratándose de los Jueces de las Cortes Superiores y de los Alcaldes, el impedimento aplica para todo proceso de contratación durante el ejercicio del cargo; luego de dejar el cargo, el impedimento establecido para estos subsiste hasta doce (12) meses después y solo en el ámbito de su competencia territorial. En el caso de los Regidores el impedimento aplica para todo proceso de contratación en el ámbito de su competencia territorial, durante el ejercicio del cargo y hasta doce (12) meses después de haber concluido el mismo.

e) Los titulares de instituciones o de organismos públicos del Poder Ejecutivo, los funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos con poder de dirección o decisión, según la ley especial de la materia, y los gerentes de las empresas del Estado. El impedimento se aplica para todo proceso de contratación durante el ejercicio del cargo; luego de culminado el mismo hasta doce (12) meses después sólo en la entidad a la que pertenecieron. Los directores de las empresas del Estado y los miembros de los Consejos Directivos de los organismos públicos del Poder Ejecutivo se encuentran impedidos en el ámbito de la Entidad a la que pertenecen, mientras ejercen el cargo y hasta doce (12) meses después de haber culminado el mismo.

f) Los servidores públicos no comprendidos en literal anterior, y los trabajadores de las empresas del Estado, en todo proceso de contratación en la Entidad a la que pertenecen, mientras ejercen su función. Luego de haber concluido su función y hasta doce (12) meses después, el impedimento se aplica para los procesos de contratación en la Entidad a la que pertenecieron, siempre que por la función desempeñada dichas personas hayan tenido influencia, poder de decisión, información privilegiada referida a tales procesos o conflicto de intereses.

g) En el proceso de contratación correspondiente, las personas naturales o jurídicas que tengan intervención directa en cualquiera de las siguientes actuaciones: i) determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, ii) elaboración de documentos del procedimiento de selección, iii) calificación y evaluación de ofertas, y iv) la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento, salvo en el caso de los contratos de supervisión. Tratándose de personas jurídicas el impedimento le alcanza si la referida intervención se produce a través de personas que se vinculan a esta.

h) El cónyuge, conviviente o los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad de las personas señaladas en los literales precedentes, de acuerdo a los siguientes criterios:

(i) Cuando la relación existe con las personas comprendidas en los literales a) y b), el impedimento se configura respecto del mismo ámbito y por igual tiempo que los establecidos para cada una de estas;

(ii) Cuando la relación existe con las personas comprendidas en los literales c) y d), el impedimento se configura en el ámbito de competencia territorial mientras estas personas ejercen el cargo y hasta doce (12) meses después de concluido;

²⁰ El INFORMATIVO es para conocimiento del participante y postor. No forma parte de la oferta.

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 12-2022/OSIPTEL
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 12-2022/OSIPTEL
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 12-2022/OSIPTEL

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.

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

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

Importante

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



ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 12-2022/OSIPTEL
Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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



ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 12-2022/OSIPTEL
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁹
1										
2										
3										
4										



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.

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



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



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

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

²⁹ Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁹
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 9

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 12-2022/OSIPTEL
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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



ANEXO N° 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° 12-2022/OSIPTEL
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.



	INFORMACIÓN DEL CCI	F-GDA-02 Versión 01 Página: 1 de 1
---	----------------------------	---------------------------------------

FECHA - -

Por medio del presente, informo al OSIPTEL los datos de mi representada:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR

RUC

Y solicito dispongan que los pagos sean abonados en la siguiente cuenta corriente en moneda nacional perteneciente a mi representada, apertura con el RUC antes indicado y con Código de Cuenta Interbancarios (CCI) N°:

BANCO

CCI

 - - - -

En caso de ser persona natural, confirmo que he realizado las afiliaciones correspondientes ante la entidad financiera a fin de que el Código de Cuenta Interbancario (CCI) antes indicado, se encuentre debidamente asociado al número de RUC que he expuesto, lo cual es requisito indispensable para la cancelación del comprobante de pago emitido.

CONFIRMO LO ANTES EXPUESTO

Sí

Las personas naturales marcar con una "X"

Así mismo, dejo constancia que la factura a ser emitida por mi representada, una vez cumplida o atendida la correspondiente Orden de Compra y/o de Servicio o las prestaciones en bienes y/o servicios materia del contrato quedará cancelada para todos sus efectos mediante la sola acreditación del importe de la referida factura a favor de la cuenta en la entidad bancaria a que se refiere en el presente documento.

De efectuarse cambios en el número de la cuenta corriente, mi representada es responsable de comunicar al OSIPTEL el nuevo número de CCI.

Finalmente, ante cualquier eventualidad en el proceso de pago, detallo los datos de la persona a contactar:

NOMBRE DEL CONTACTO

CORREO ELECTRÓNICO

TELÉFONOS

Atentamente,

Datos del representante legal:

FIRMA

NOMBRE

DNI

