

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

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



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

### **SIMBOLOGÍA UTILIZADA:**

N°	Símbolo	Descripción		
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.		
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.		
3	<table border="1"><tr><td><b>Importante</b></td></tr><tr><td>• Abc</td></tr></table>	<b>Importante</b>	• Abc	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
<b>Importante</b>				
• Abc				
4	<table border="1"><tr><td><b>Advertencia</b></td></tr><tr><td>• Abc</td></tr></table>	<b>Advertencia</b>	• Abc	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
<b>Advertencia</b>				
• Abc				
5	<table border="1"><tr><td><b>Importante para la Entidad</b></td></tr><tr><td>• Xyz</td></tr></table>	<b>Importante para la Entidad</b>	• Xyz	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.
<b>Importante para la Entidad</b>				
• Xyz				

### **CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:**

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

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo

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

***INSTRUCCIONES DE USO:***

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

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





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

**CONCURSO PÚBLICO N°  
CP-009-2021-ES**

PRIMERA CONVOCATORIA

**CONTRATACIÓN DE**

**"SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS  
ZONAS DE TACNA, MOQUEGUA E ILO"**

## **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](http://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.

### 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). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

**Importante**

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

## 1.8. 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 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-emitir-cartas-fianza>).*

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

### 3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

### 3.5. ADELANTOS

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

### 3.6. PENALIDADES

#### 3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

#### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

### 3.8. PAGOS

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

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

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

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

#### **Advertencia**

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

### 3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

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

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – ELECTROSUR S.A  
RUC N° : 20119205949  
Domicilio legal : Calle Zela No 408-Tacna  
Teléfono: : 052-583315  
Correo electrónico: : [mflores@electrosur.com.pe](mailto:mflores@electrosur.com.pe) [jneyra@electrosur.com.pe](mailto:jneyra@electrosur.com.pe) y [contratoslogistica@electrosur.com.pe](mailto:contratoslogistica@electrosur.com.pe).

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS ZONAS DE TACNA, MOQUEGUA E ILO.**

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° G-157-2021-ES, de fecha 07 de octubre de 2021.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados de Electrosur S.A.

#### **Importante**

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

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

### 1.6. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.7. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de **Ciento Ochenta y Cuatro (184) días calendario**, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

## 1.8. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar **S/.10.00 (Diez con 00/100 Soles)** en las ventanillas de las sedes de Electrosur S.A. en las localidades de Tacna, Moquegua e Ilo, o podrá ser abonado en la Cta. Cte. N° 232-0100001189 del Banco Continental, recabando el ejemplar de las bases en Calle Zela N° 408 de la Ciudad de Tacna.

### Importante

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

## 1.9. BASE LEGAL

- Ley N° 31084 - Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Ley N° 31085 - Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Decreto de Urgencia N° 015-2019 – Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que Aprueba el TUO de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF.
- 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.
- Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2008-TR.
- 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 documentos<sup>1</sup>, 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 – PIDE<sup>2</sup> 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)**

<sup>1</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>2</sup> 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)**<sup>3</sup>
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en **SOLES**, debe registrarse directamente en el formulario electrónico del SEACE.

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.

#### Advertencia

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

### 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

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

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>4</sup> y*

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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/>

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

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.  
g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>5</sup> (Anexo D de la página 71 de las bases).

#### 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.*

**En este caso se ha determinado que adicionalmente se va a considerar otro tipo de documentación a ser presentada para el perfeccionamiento del contrato, siendo la siguiente:**

- a) Correo Electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.

#### Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>6</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

<sup>5</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>6</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

## 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 de ELECTROSUR S.A dirigido al Departamento de Logística, sito en la calle Zela N° 408 Tacna.

Asimismo, cualquier comunicación al respecto se podrá realizar al teléfono 052-583315 Anexo 242 así como al correo electrónico: [contratoslogistica@electrosur.com.pe](mailto:contratoslogistica@electrosur.com.pe).

**IMPORTANTE:** Toda comunicación escrita dirigida a ELECTROSUR S.A. relacionada con el trámite de perfeccionamiento del contrato, deberá hacer referencia al **EXPEDIENTE N° 20210300000945**.

## 2.5. FORMA DE PAGO

Electrosur S.A. realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PERIÓDICOS de 06 armadas mensuales de igual valor y en función al monto del contrato original.

Para el pago de las contraprestaciones ejecutadas por EL PROVEEDOR, ELECTROSUR S.A debe contar con la siguiente documentación:

- Informe de Conformidad emitido por el Administrador de Contrato.
- Comprobante de pago. (FACTURA), debiendo indicar en el comprobante de pago el N° de Contrato.
- Hoja de Entrada del Servicio.

Para los comprobantes de pago, de MANERA OBLIGATORIA debe considerar lo siguiente:

- En el comprobante de pago deberá indicar el Número de Contrato.

Al momento de presentar el comprobante de pago, deberá adjuntar de MANERA OBLIGATORIA el Formato Proveedores de Tesorería indicando el número de cuenta corriente y/o ahorros más el CCI (Código de Cuenta Interbancaria), para así poder efectuar el pago vía banca por internet, quedando restringido el giro de cheques en forma manual. Adicionalmente remitir la información al correo electrónico [fbohorquez@electrosur.com.pe](mailto:fbohorquez@electrosur.com.pe).

Si el comprobante de pago a presentar es emitido físicamente, deberá adjuntar la Consulta de Autorización de Comprobantes de Pago y otros documentos.

Si es emitido electrónicamente a través del SEE-SOL (Portal SUNAT), será necesaria solamente la representación impresa. Si es emitido a través del SEE del Contribuyente u OSE, deberá adjuntar la constancia que acredite la remisión al correo comprobantes@electrosur.com.pe de los archivos PDF, XML y CDR del comprobante emitido y la Consulta de Validez del Comprobante de Pago Electrónico (Impresa al reverso del comprobante).

Para el trámite regular de pago, es requisito indispensable la presentación de la documentación física.

## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### Importante

*De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.*

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

#### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ZONAS DE TACNA, ILO Y MOQUEGUA

##### I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

ELECTROSUR S.A. requiere contratar los servicios para la atención al cliente en las zonas de Tacna, Moquegua e Ilo.

##### 1. Objeto de la contratación

Contratar los servicios de una persona jurídica que brinde servicios de atención al cliente en nuevas instalaciones, reclamos, solicitudes diversas, en las zonas de Tacna, Ilo y Moquegua, asumiendo la prestación de los servicios bajo su cuenta y riesgo contando con sus propios recursos financieros, técnicos y materiales.

##### 2. Justificación de la necesidad

Electrosur S.A. en cumplimiento a lo dispuesto por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural y el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, ofrece a sus clientes diferentes medios de atención para la gestión de sus reclamos, solicitudes y otros aspectos; constituyendo el Servicio de atención al cliente implementadas en oficinas comerciales de las zonas de Tacna, Ilo y Moquegua.

Este servicio deberá a su vez proveer a los usuarios y público en general que se apersonan por las oficinas de Atención al Cliente de Electrosur S. A., una atención eficiente, oportuna y de calidad, de sus solicitudes como financiamientos, aumentos de carga, cambio de tarifa, reclamos, emergencias, servicios extraordinarios, etc., asegurando el cumplimiento de la legislación vigente con la finalidad de evitar observaciones y/o sanciones por las entidades fiscalizadoras. Asimismo, el servicio podría brindarse en forma remota (virtual), si fuese necesario cerrar el centro de atención al cliente.

##### 3. Finalidad pública

El servicio requerido tiene como finalidad pública el de brindar una atención eficiente a los clientes de ELECTROSUR S.A., en los requerimientos originados por la prestación del Servicio Público de Suministro de Electricidad, en concordancia a los alcances de la normatividad vigente, Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, y otra normativa vigente que permita brindar una atención eficiente y eficaz a los clientes de Electrosur S. A. y público en general.

#### 4. Actividades del POI

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DEL AREA	PLAN DE ACCION	ACTIVIDADES	INDICADOR
GRUPOS DE INTERES	OEI 3: MEJORAR LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS	ATENDER Y GESTIONAR DE MANERA OPORTUNA SOLICITUDES, RECLAMOS, DENUNCIAS PRESENTADAS POR CLIENTES Y USUARIOS INCORPORANDO EL USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS	CP18 - PLAN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ATENCIÓN PRESENCIAL	NIVEL DE LA SATISFACCION DE CLIENTES

#### 5. Número de Referencia del PAC

La presente contratación corresponde al N° 73 del Plan Anual de Contrataciones 2021.

#### 6. Base Legal

- Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado Nro. 30225 aprobado mediante Decreto Supremo Nro. 350-2015-EF
- Directivas de OSCE.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Código Civil.
- Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña y del acceso al empleo decente, Ley MYPE.
- Decreto Supremo N° 008-2008-TR, Reglamento de la Ley MYPE.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 25844 Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento D.S N° 009-93 y sus modificatorias.
- Resolución N° 021-2010-OS/CD "Procedimiento para la Supervisión de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 009-93-EM "Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas".
- Ley N° 29783 "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo" y su Reglamento D.S N° 005-2012- TR.
- Norma Técnica de calidad de los servicios eléctricos (NTCSE) aprobada mediante DS 097-EM
- Norma Técnica de calidad de los servicios eléctricos rurales (NTCSER) aprobada mediante Resolución Directoral Nro. 016-2008-EM/DGE
- Ley Nro. 29245, Ley que regula los servicios de tercerización.
- Decreto Supremo Nro. 006-2008-Tr, reglamentación de la Ley 29245 y Decreto Legislativo Nro. 1038, que regulan los servicios de Tercerización.
- Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

#### 7. Descripción o Alcance de los Términos de Referencia

##### 6.1. Características mínimas requeridas (del servicio)

- a) El servicio a los clientes, usuarios y público en general se prestará de lunes a viernes, aún en casos fortuitos (huelga y paros), salvo que, debido a dicho caso fortuito, no sea posible que el contratista pueda brindar el servicio, debiendo acreditar este hecho de manera fehaciente. Siendo el horario

de trabajo entre las 07:30 a 17:00 horas. El mencionado horario de trabajo y la atención al cliente podrá ser modificado por Electrosur, en cualquier etapa de la ejecución del servicio.

- b) El servicio abarca la atención de reclamos y diversas solicitudes, que interponen o presentan los usuarios y clientes de Electrosur S.A. en concordancia a la normativa vigente, así como las nuevas instalaciones.
  - c) La atención al cliente podrá realizarse en forma presencial y remota, es decir, la atención al cliente podrá realizarse fuera de las instalaciones de Electrosur, a través, de medios virtuales o telefónicos; en caso sea necesario cerrar los centros de atención al cliente.
  - d) Para la atención del usuario o cliente, el personal que brindara el servicio materia del presente, deberá tener conocimiento de Decreto Ley N° 25844 Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, D. S. N° 020-97-EM Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Resolución N° 047-2009 que aprueba el Procedimiento de Supervisión para la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, la Directiva de reclamaciones del Osinergmin, aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD y otros dispositivos emanados por el ente rector y regulador. Dichos conocimientos lo acreditaran con la presentación de certificados o constancias de estudios.
  - e) El personal encargado de la prestación del servicio, deberá estar capacitado en forma permanente por el proveedor, debiendo alcanzar el programa de capacitación a Electrosur S.A., al inicio del mismo, así como su actualización periódica programada cada 03 meses y la capacitación dinámica por casos presentados o modificación de normatividad en cada oportunidad. La capacitación deberá ser brindada por personal especializado o que tenga conocimiento y dominio del tema. Debiendo acreditar los mismos al término de cada periodo de capacitación.
- f) La gestión de reclamos consiste en la recepción y registro del reclamo según su tipo, presentado por los clientes, usuarios o terceros, emitiendo la correspondiente solicitud de reclamo en el sistema comercial de Electrosur S.A., según el procedimiento establecido y que se dará a conocer al contratista en su oportunidad y que pueden ser entre otros los siguientes:
- ✓ Negativa a la instalación del suministro.
  - ✓ Excesivo consumo.
  - ✓ Excesiva Facturación
  - ✓ Recupero de Energía
  - ✓ Cobro Indebido
  - ✓ Corte del Servicio
  - ✓ Negativa al incremento de potencia
  - ✓ Negativa al cambio de opción tarifaria
  - ✓ Reembolso de aportes o contribuciones
  - ✓ Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria.
  - ✓ Mala calidad (tensión, interrupciones)
  - ✓ Deuda de Terceros
  - ✓ Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.
- g) En el caso que por negligencia o incumplimiento de la contratista que brinda el servicio o el de su personal, Electrosur S. A. se vea afectada por la imposición de multas o sanciones por parte del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN; o de alguna otra autoridad, el contratista asumirá el total de la multa mencionada y los gastos en los que se incurra, para atender y/o subsanar la deficiencia del servicio. Quedando Electrosur S. A. autorizada a efectuar el respectivo descuento de los pagos a cuenta y, de ser el caso, de la garantía constituida para tal efecto.

- h) El CONTRATISTA ejercerá completo control sobre su personal, debiendo cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables vigentes, asumiendo el pago de cualquier multa que pudieran imponerle las autoridades, y responsabilizándose por cualquier reclamación o demanda que se pudiera interponer por incumplimiento de dichas normas legales.

El Personal de la CONTRATISTA no mantendrá ninguna relación de dependencia con ELECTROSUR S.A. para el cumplimiento de sus obligaciones.

Las labores de coordinación y toma de decisiones sobre las actividades contratadas, serán coordinadas a través de los Coordinadores que designe la CONTRATISTA para este servicio, es decir, el canal de comunicación entre la CONTRATISTA y ELECTROSUR S.A. serán los coordinadores de cada empresa.

Por lo tanto, los supervisores o coordinadores de ELECTROSUR S.A. no podrán dar órdenes a los trabajadores de la CONTRATISTA de manera verbal, escrita o vía correo electrónico ni viceversa.

En tal sentido, queda entendido que ni la CONTRATISTA, ni el personal de la CONTRATISTA, poseen vínculo laboral alguno con ELECTROSUR S.A.

- i) En los casos se inicie procedimiento sancionador por parte del OSINERGMIN, contra ELECTROSUR S.A., a consecuencia del servicio brindado por la CONTRATISTA, se aplicará la penalidad correspondiente y asumirá el monto de la multa aplicada por OSINERGMIN.
- j) En caso de corte de suministro de energía eléctrica por un evento extraordinario y se hubiese cortado el sistema comercial de Electrosur S.A. EL CONTRATISTA efectuará las coordinaciones necesarias con Electrosur S.A. y solicitará autorización verbal para utilizar formatos pre impresos.
- k) Los Coordinadores tienen la responsabilidad de controlar: la ejecución de los protocolos de atención al cliente (los cuales serán entregados al firmar el contrato), la correcta presentación del personal, el cumplimiento de horarios de atención, el correcto y oportuno trato a los usuarios, apoyan a los gestores de atención a clientes cuando es posible y/o necesario.
- l) El Contratista debe asegurar que los equipos, personal, comunicaciones y equipos de los centros de atención se encuentren permanentemente en buenas condiciones de operatividad y cumplan las especificaciones técnicas, itinerarios y horarios de trabajo establecidos.

#### **Otros**

- m) Luego de la atención de nuevos suministros, la documentación deberá ser derivada para su escaneó (el escaneo lo realizará un tercero contratado por Electrosur) y luego deberá ser entregada a Electrosur, indicando la cantidad de expedientes, el número de suministro y el número de cajas.
- n) La contratista se encargará de mantener actualizada la información de las vitrinas y banners informativos de orientación al cliente, así como también de la folletería de nuevos suministros y guía de reclamos, según lo dispuesto por la Resolución N° 047-2009-OS/CD, que aprueba el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario y que tiene carácter obligatorio.
- o) Para la prestación del servicio, la contratista utilizará la cantidad de materiales (Papel A4, lapiceros, grapas, engrapador, etc.) que garanticen el cabal cumplimiento de los términos de referencia establecidos.
- p) Para la prestación del servicio, la Contratista deberá proporcionar como mínimo diecisiete (17) equipos de cómputo y diecisiete (17) impresoras para la atención presencial. Los mencionados equipos deben cumplir con las especificaciones técnicas y características indicadas en el Anexo C.
- q) En el caso de que se cierren los Centros de Atención al Cliente y por ende, el servicio se efectúe en forma remota (virtual), EL CONTRATISTA deberá proveer equipos adicionales para las conexiones remotas (virtuales), diferentes a los equipos ubicados en los locales comerciales de Electrosur, ya que la conexión remota se realizaría vía VPN.
- r) Electrosur S.A. proporcionará los accesos al sistema comercial para los usuarios correspondientes del personal de la contratista y que estén debidamente acreditados y presentados para acceder a su sistema comercial.
- s) El Contratista es responsable de la provisión de los materiales y equipamiento que será utilizado por el personal a su cargo, es decir, útiles de escritorio y equipos de protección sanitaria.

- t) Poner a disposición de los usuarios y público en general, toda la información proporcionada por ELECTROSUR, en el que se incluyen, folletos de información al clientes, pliegos tarifarios y libro de observaciones.
- u) Comunicar diariamente a ELECTROSUR las anotaciones en el libro de observaciones.
- v) Se incluye la emisión de las facturas o boletas de venta por diversos servicios o por la recepción de pagos por reconocimiento a daños a la propiedad de ELECTROSUR, etc.
- w) ELECTROSUR podrá variar los centros de atención al cliente, en coordinación con la CONTRATISTA, previa evaluación, asumiendo el Contratista los gastos de implementación del nuevo centro de atención al cliente.

## **6.2. Metodología de trabajo**

Todas las actividades se deben desarrollar conforme a los procedimientos que se entregarán a la firma del contrato y conforme al protocolo de atención al cliente.

### **a) Registro y seguimiento de petitorios atendidos**

Es de carácter obligatorio el registro de todos los reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios, las mismas que deberán estar registradas en el sistema comercial de acuerdo al petitorio que corresponda, de tal forma que los reportes que genera el sistema comercial sea información veraz y transparente de la gestión del área de Atención al Cliente.

### **b) Inicio de Comunicación**

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

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

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

### **c) Fin de la Comunicación**

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

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

### **d) Generación y control de Orden de Trabajo**

El Gestor de Atención al Cliente simultáneamente en el proceso de atención al usuario o cliente, mediante el sistema comercial seleccionará y generará la orden de trabajo de los reclamos, petitorios, u otros requerimientos ingresados al sistema, el cual se verificará y depurará antes de ser entregado para su atención correspondiente.

Se efectuará un cierre diario de los reclamos, petitorios, u otros requerimientos y mediante su coordinador se entregará al coordinador de ELECTROSUR S.A. con el cargo respectivo.

e) **Evaluaciones de Desempeño**

El Contratista debe implementar evaluaciones de desempeño individuales a su personal, que conlleven un ranking de puntaje visible para todos, aplicando mecanismos de felicitación u otro que el Contratista tenga establecido como empresa especializada en este servicio.

f) **Restricciones**

- ✓ Queda prohibido el ingreso de trabajadores de Electrosur S.A. y de personas ajenas al Área de Atención al Cliente. El coordinador del contratista deberá asegurar esta condición, en caso se requiera el ingreso de personas ajenas al servicio, estas serán autorizadas previamente.
- ✓ Queda prohibido que los trabajadores de la contratista ingresen a las instalaciones de ELECTROSUR S.A.
- ✓ Queda prohibido ausentarse de sus puestos de trabajo durante el turno correspondiente.
- ✓ El uso del computador es exclusivo para la atención al cliente, queda prohibida la instalación o activación de juegos y/o video, música u otros no relacionados a los trabajos descritos.
- ✓ Queda prohibido utilizar radio, DVD, MP4, IPod, celulares u otros que no sean exclusivos para el servicio, durante el periodo de labor.
- ✓ Está totalmente prohibido efectuar cualquier tipo de cobranza sin el respectivo registro en el Sistema Comercial de ELECTROSUR S.A
- ✓ Se encuentra prohibido ofrecer sus servicios, emitir opinión de la correspondencia que distribuye o respecto al resultado de la actividad efectuada, así como insinuar propinas u otros, a los clientes. En caso que el cliente solicite alguna información, el personal de LA CONTRATISTA debe responder en forma amable y con buen trato.
- ✓ La CONTRATISTA, debe coordinar con su personal, de forma que se eviten comentarios de los mismos en Redes Sociales referentes a ELECTROSUR, del servicio que brinda.

g) **Horario de trabajo**

- Se requiere que el personal preste atención continua y permanente para la atención presencial y/o remota de los clientes, entre las 07:30 horas hasta las 17:00 horas, de lunes a viernes, **el Contratista debe garantizar un tiempo máximo de espera de 25 minutos por cada usuario.** El horario indicado puede ser cambiado por ELECTROSUR S.A. al inicio o en cualquier etapa de la ejecución del servicio materia del presente.

La atención en el horario de atención a los usuarios debe ser en forma ininterrumpida y obligatoria, para lo cual el proveedor en casos que por motivos justificados generen ausencia de su personal, deberá tener personal en reten competente, garantizando de esta manera la continuidad del servicio debiendo comunicar de dicha situación a ELECTROSUR en forma inmediata y asegurando la operación del total de ventanillas asignadas para la atención al cliente.

### 6.3. Metodología para supervisión

El CONTRATISTA debe realizar la supervisión de las actividades contratadas, por medio de verificaciones inopinadas, muestreos, clientes incognitos, y otras modalidades que garanticen un real y efectivo servicio de calidad, con fines de supervisión y capacitación.

- Mensualmente deben presentar un informe de las supervisiones realizadas y acciones tomadas.

### 6.4. Capacitación Del Personal

El Contratista se compromete a la capacitación de su personal, en las actividades materia de contratación previa y con el inicio del servicio; así mismo, deberá de presentar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse durante el período del contrato el cual deberá contar con un mínimo de 04 cursos anuales externos (certificados) por cada trabajador y otras capacitaciones que el coordinador del Contratista designe, que realice.

Garantizar la capacitación constante de su personal. Por cada capacitación deben presentar un informe de la misma, con fotografías y listas de asistencia a ELECTROSUR.

El Contratista debe implementar una estructura de capacitación rápida de las actividades a desarrollar teniendo en consideración la posible rotación de personal de atención.

## 6.5. Presentación de informes

### a) Reportes Diarios

Deberán ser entregados vía correo electrónico como máximo en la mañana del día siguiente hasta las 10:00 hrs:

- Informe estadístico de reclamos y solicitudes, incluyendo la estadística de clientes atendidos, abandonados, tiempos de espera y tiempos promedio de atención; por cada centro de atención al cliente.
- Reporte de las solicitudes, reclamos o emergencias recibidas.
- Otros requeridos por Electrosur S. A.

### b) Reportes Mensuales

Deberán ser entregados vía correo electrónico y en formato PDF al Especialista de Atención al Cliente y/o Supervisores de Atención al Cliente, como máximo el cuarto día del mes siguiente:

- Informe estadístico de reclamos y solicitudes, incluyendo la estadística de clientes atendidos, abandonados, tiempos de espera y tiempos promedio de atención; por cada centro de atención al cliente.
- Reporte por tipo de solicitud, reclamos o emergencia, debiendo indicar que solicitudes fueron atendidas y las pendientes de atención.
- Recomendaciones con el objetivo de mejorar la calidad y alcance del servicio (mejoramiento continuo).
- Reportes con estadísticas y gráficos.
- Otros requeridos por Electrosur S. A.

### c) **Informe Situacional.**

Electrosur S. A., solicitará en cualquier etapa de la vigencia del contrato, la emisión de informes situacionales relacionados con la gestión encomendada, así como las estadísticas según detalle que se solicite.

#### **Normas técnicas obligatorias:**

- ✓ Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.
- ✓ Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD.
- ✓ Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por Resolución Osinergmin N° 047-2009-OS/CD.
- ✓ Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.
- ✓ Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público. Ley N° 27108 y Ley N° 28683.
- ✓ Otra normativa que Electrosur S. A. estime conveniente, para la buena prestación del servicio.

## 6.6. Cantidad del Requerimiento:

### 6.6.1. Zona Tacna

El promedio mensual de atenciones en la zona urbana de Tacna es de 4314.

La cantidad de solicitudes y reclamos es variable de acuerdo a las incidencias u ocurrencias, por lo tanto, los volúmenes descritos se refieren a la información estadística histórica correspondiente al año 2019.

Promedio Anual - Tacna			
Meses	Reclamos	Solicitudes	Total
Enero	805	4064	4869
Febrero	1095	3097	4192
Marzo	1156	3659	4815
Abril	1040	3716	4756
Mayo	710	3822	4532
Junio	729	3380	4109
Julio	675	3659	4334
Agosto	670	2886	3556
Setiembre	666	3277	3943
Octubre	567	4058	4625
Noviembre	583	3255	3838
Diciembre	758	3442	4200
<b>Total</b>	<b>9454</b>	<b>42315</b>	<b>51769</b>

El personal mínimo requerido es de **06 gestores de atención al cliente, 01 orientadores de atención al cliente y 01 Coordinador de Atención al Cliente**, debiendo este último, realizar también las funciones del gestor de atención al cliente cuando sea necesario.

#### 6.6.2. Zona Moquegua

El promedio mensual de atenciones desarrolladas entre reclamos y solicitudes en la zona urbana de Moquegua es de 1631.

La cantidad de solicitudes y reclamos es variable de acuerdo a las incidencias u ocurrencias, por lo tanto, los volúmenes descritos se refieren a la información estadística histórica correspondiente al año 2019.

Promedio Anual - Moquegua			
Meses	Reclamos	Solicitudes	Total
Enero	380	1437	1817
Febrero	342	1360	1702
Marzo	371	1731	2102
Abril	346	1280	1626
Mayo	314	1209	1523
Junio	344	1293	1637
Julio	309	1268	1577
Agosto	314	1199	1513
Setiembre	311	1176	1487
Octubre	318	924	1242
Noviembre	302	1249	1551
Diciembre	296	1503	1799
<b>Total</b>	<b>3947</b>	<b>15629</b>	<b>19576</b>

El personal mínimo requerido es de **03 gestores de atención al cliente, 01 orientador de atención al cliente y 01 Coordinador de Atención al Cliente**, debiendo este último, realizar también las funciones del gestor de atención al cliente cuando sea necesario.

#### 6.6.3. Zona Ilo

El promedio mensual de atenciones desarrolladas entre reclamos y solicitudes en la ciudad de Ilo es de 1664.

La cantidad de solicitudes y reclamos es variable de acuerdo a las incidencias u ocurrencias, por lo tanto, los volúmenes descritos se refieren a la información estadística histórica correspondiente al año 2019.

Promedio Anual - Ilo			
Meses	Reclamos	Solicitudes	Total
Enero	370	1139	1509
Febrero	352	815	1167
Marzo	361	1531	1892
Abril	356	1531	1887
Mayo	304	1711	2015
Junio	354	1677	2031
Julio	299	1122	1421
Agosto	324	1691	2015
Setiembre	301	1709	2010
Octubre	328	1355	1683
Noviembre	292	929	1221
Diciembre	306	807	1113
<b>Total</b>	<b>3947</b>	<b>16017</b>	<b>19964</b>

El personal mínimo requerido es de **02 gestores de atención al cliente, 01 orientador de atención al cliente y 01 Coordinador de Atención al Cliente**, debiendo este último, realizar también las funciones del gestor de atención al cliente, cuando sea necesario.

#### 6.7. Características del Postor Experiencia del Postor

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a **S/ 1,000,000.00 (Un Millón 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de Atención al cliente y/o call center.

Asimismo, el postor deberá ser una Persona Jurídica inscrita en Registros Públicos que acredite experiencia, respaldo y capacidad técnica en la prestación de dicho servicio. El postor seleccionado se le denominará EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido en la Ley N° 29245 y su Reglamento.

- De igual manera deberá cumplir con los requisitos del Artículo 2. De la ley de tercerización: Definición: Se entiende por tercerización la contratación de empresas para que desarrollen actividades especializadas u obras, siempre que aquellas asuman los servicios prestados por su cuenta y riesgo; cuenten con sus propios recursos financieros, técnicos o materiales; sean responsables por los resultados de sus actividades y sus trabajadores estén bajo su exclusiva subordinación.
  - Constituyen elementos característicos de tales actividades, entre otros, la pluralidad de clientes que debe tener EL CONTRATISTA.
  - EL CONTRATISTA de contar con equipamiento, inversión de capital; y la retribución se hace por obra o servicio.
  - En ningún caso se admite la sola provisión de personal.
  - De la misma manera, la CONTRATISTA debe cumplir con comunicar a los trabajadores donde van a trabajar y para quien es el servicio, conforme el art. 6 de la Ley 29245 – Tercerización. Lo cual deberá acreditar presentando un informe con su respectivo sustento, antes de iniciar la ejecución del servicio.

## 6.8. Características del personal requerido

- El Contratista, deberá acreditar y garantizar que durante la prestación del servicio contará con el siguiente personal:

Puestos	Tacna	Moquegua	Ilo	TOTAL
Coordinador de atención al Cliente	1	1	1	3
Gestor de atención al Cliente	6	3	2	11
Orientador de atención al Cliente	1	1	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>17</b>

- Todo el personal indicado líneas arriba, deberá contar con capacitación previa sobre conocimientos básicos de la Directiva de Reclamaciones Osinergmin aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD, D. S. N° 020-97-EM Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Decreto Ley N° 25844 Ley de Concesiones Eléctricas, Resolución N° 047-2009 que aprueba el Procedimiento de Supervisión, Cobranza y Atención al Cliente y otras vigentes que estime conveniente Electrosur S.A. Dicha capacitación la acreditarán con la presentación de certificados o constancias de estudios.
- Asimismo, los gestores de atención al cliente y en general todo el personal deberán estar uniformados según su actividad y portar permanentemente fotocheck de identificación.
- La dotación de uniformes será de dos veces al año, asimismo, el tipo de uniforme a utilizar es casual, es decir, pantalón jean y un polo.
- Los gestores pueden ser del sexo masculino o femenino.
- Los requisitos, perfil y las funciones del personal requerido, se detallan en el anexo **A**. Asimismo, la Contratista deberá acreditar en la propuesta que el personal propuesto cumpla con el perfil solicitado; para el caso del numeral de Educación, se requiere la presentación de copia simple del título profesional, título de bachiller o constancia de egresado, según corresponda; para el caso del numeral Formación se requiere la presentación de copia simple de constancias o certificados de estudios; para el caso del numeral Experiencia se requiere copia simple de contratos y su respectiva conformidad o constancias o certificados o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.
- La escala de sueldos se detalla en el anexo **B**.
- A continuación, se especifica los requisitos y perfil del personal requerido:

### A.- COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE (03 PERSONAS) PERSONAL CLAVE

#### A.1 FORMACIÓN

Ingeniero Comercial o Ingeniero Industrial o Administrador o Derecho o carreras afines.

#### A.2 CAPACITACIÓN

- Diplomado en Administración, Gestión Empresarial o Afín.

- Cursos de especialización en:

- Comercialización de Servicios.

- Atención al Cliente.
- Capacitación en Ofimática (Word, Excel, Power Point, Correo Electrónico, etc.).
- Conocimientos básicos en electricidad o trámites que se realizan en el sector eléctrico, reclamos.

#### A.3 EXPERIENCIA

Experiencia mínima de dos (02) años en administración de establecimientos comerciales: oficinas bancarias u oficinas de atención al cliente o call center o centros autorizados de pago u hoteles.

#### A.4 HABILIDADES

- Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Confiabilidad
- Ética Laboral
- Cumplimiento de Normas
- Vocación de Servicio
- Orientación a Resultados

### B.- GESTOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE (11 PERSONAS)

#### B.1 FORMACIÓN

Ser egresado o bachiller de cualquier especialidad, siendo de preferencia las carreras profesionales de Administración, Ingeniería Comercial, Ciencias de la Comunicación, Derecho.

#### B.2 CAPACITACIÓN

- Cursos de especialización en:
  - Servicio y Atención al Cliente.
- Capacitación en Ofimática (Word, Excel, Power Point, Correo Electrónico, etc.).
- Conocimientos básicos en electricidad o tramites que se realizan en el sector eléctrico, reclamos.

#### B.3 EXPERIENCIA

Experiencia mínima de seis (06) meses en labores de atención al cliente.

#### B.4 HABILIDADES

- Capacidad Analítica
- Trabajo en Equipo.
- Ética Laboral
- Cumplimiento de Normas
- Vocación de Servicio
- Eficiencia

### C.- ORIENTADOR DE ATENCION AL CLIENTE (03 PERSONAS)

#### C.1 FORMACIÓN

Egresado de las carreras profesionales de Administración, Ing. Comercial, Derecho o afines; o egresado de secretariado ejecutivo.

#### C.2 CAPACITACION

- Cursos de especialización en:
  - Servicio y Atención al Cliente,
- Capacitación en Ofimática (Word, Excel, Power Point, Correo Electrónico, etc.).

#### C.3 EXPERIENCIA

Experiencia mínima de tres (03) meses en labores de atención al cliente.

#### C.4 HABILIDADES

- Capacidad Analítica
- Trabajo en Equipo.
- Ética Laboral
- Cumplimiento de Normas
- Vocación de Servicio
- Eficiencia

#### 6.9. Alquiler

El Contratista, alquilara los locales que se detalla a continuación:

Ítem Nro.	Lugar	Ubicación/Dirección
1	Tacna – Cercado	Av. Leguia 403
2	Moquegua cercado	Av. Andrés Avelino Caceres s/n
3	Ilo cercado	Jr. Junín nro. 606

La Contratista alquilará los locales de propiedad de ELECTROSUR S.A., los cuales se detallan en el cuadro anterior.

ELECTROSUR S.A. alquilará los locales a S/3,000.00 cada uno, dicho alquiler incluye máquinas ticketeras (ordenadores de cola), muebles de atención al cliente, es decir, escritorios, silla, filas de sillas, murales y credenzas. También, incluye el servicio de agua y desagüe junto con el servicio de energía eléctrica.

#### 6.10. Otras Penalidades

Las penalidades se efectuarán sobre la base de la supervisión por parte de Electrosur S.A. y/o por reclamaciones de clientes afectados, según las condiciones indicadas:

- ✓ El personal que no tenga puesto el uniforme y/o fotocheck la penalidad será de S/150.00 (Ciento cincuenta con 00/100 Soles), por cada caso.
- ✓ El personal que se encuentre con síntomas de haber ingerido bebidas alcohólicas o esté con síntomas de haber ingerido alucinógenos se solicitará el retiro inmediato y definitivo del mismo y la aplicación de una penalidad de S/300,00 (Trescientos con 00/100 Soles).
- ✓ Por no cubrir el total de posiciones mínimas requeridas al servicio detectado por Electrosur S. A., atribuible a EL CONTRATISTA se aplicará una penalidad de S/300,00 (Trescientos con 00/100 Soles) por cada posición que no sea cubierta.
- ✓ Por no registrar ocurrencias importantes, la penalidad será de S/350,00 (Trescientos cincuenta con 00/100 Soles) y podrá solicitarse el retiro del gestor.
- ✓ Por recibir constantes quejas de los clientes por la mala atención brindada en el centro de atención (04 quejas a más en un mes) se procederá a sancionar con S/200.00 por cada caso detectado.
- ✓ El tiempo de espera no debe superar el promedio de 25 minutos, si se detecta que en un mes el promedio supera los 25 minutos se aplicará penalidad de S/300.00 por cada caso detectado. Dicho incumplimiento se acreditará, a través, del sistema de colas del sistema comercial.
- ✓ En caso de que se apliquen multas por parte del Osinergmin por responsabilidad de la contratista, éstas serán descontadas de su facturación mensual.
- ✓ En caso el Contratista tenga vitrinas o banners con información desactualizada o incumpla las normas vigentes se le penalizará con S/1,000.00 por cada caso.

- ✓ Cuando el Contratista no cuente con el personal autorizado por ELECTROSUR, se aplicará una penalidad de S/1,200.00
- ✓ Cuando el Contratista y/o el personal del Contratista no cumplen con los procedimientos, instructivos de ELECTROSUR, así como normas y reglamentos que regulan las actividades estipuladas en la Ley de Concesiones Eléctricas, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), se aplicará una penalidad de S/300.00
- ✓ Cuando el personal del Contratista y/o el Contratista efectúan negociaciones o cobros no autorizados de cualquier índole al cliente en beneficio propio (La sanción incluye el retiro del trabajador implicado) se aplicará una penalidad de S/800.00.
- ✓ Por no presentar los reportes diarios y mensuales exigidos, se aplicará una penalidad de S/100.00 por cada día de retraso.
- ✓ Por no cumplir con la atención en los Centros de Atención en los horarios establecidos por ELECTROSUR, se aplicará una penalidad de S/1,200.00 por cada día de infracción.
- ✓ Por la no apertura del centro de atención, se aplicará una multa equivalente al 10% del monto contratado, en consecuencia, la empresa quedaría facultada a resolver el contrato por causal imputable al contratista.
- ✓ Por falsear documentación o información en el servicio que se presta, se aplicará una penalidad de S/500.00, por cada caso detectado.
- ✓ Por no contar con el libro de observaciones o no comunicar las observaciones del libro de observaciones, se aplicará una penalidad de S/200.00 por cada caso detectado.
- ✓ Por perder un expediente (nuevos suministros, reclamos, etc.) o no evidenciar que realmente existió, se aplicará una penalidad de S/400.00 por cada caso detectado.
- ✓ Por no brindar las capacitaciones establecidas en su cronograma, se aplicará una penalidad de S/200.00, por cada caso detectado.
- ✓ Por falta de suscripción de contrato de trabajo entre contratista y trabajadores de la contratista, se aplicará una penalidad correspondiente al 50% de una UIT (unidad impositiva tributaria).
- ✓ Por la falta de pago de las remuneraciones y beneficios sociales a los trabajadores de la contratista, es decir, por cada día de retraso en el pago de las remuneraciones y beneficios sociales a los trabajadores, se aplicará una penalidad correspondiente al 50% de una UIT (unidad impositiva tributaria).
- ✓ Por falta de entrega de boletas de pago a los trabajadores de la contratista, se aplicará una penalidad correspondiente al 50% de una UIT (unidad impositiva tributaria).
- ✓ Por falta de planilla electrónica, se aplicará una penalidad correspondiente al 50% de una UIT (unidad impositiva tributaria).

Las penalidades en mención se aplicarán previa presentación del informe del Administrador del contrato y /o Coordinador Técnico.

Asimismo, en todos los casos indicados anteriormente y otros relacionados al servicio, que impliquen una multa que OSINERGMIN aplique a ELECTROSUR, deberá ser cancelado por la CONTRATISTA.

La acumulación de penalidades hasta el 10% del monto contractual podrá dar lugar a la resolución del contrato.

Estas penalidades, de ser el caso, serán deducidas de los pagos mensuales, del pago final o si fuese necesario, se cobrará del monto resultante de la ejecución de garantías presentadas para suscribir el contrato.

## 6.11. Obligaciones del Contratista

Entre las principales obligaciones a cargo del contratista que Electrosur S. A. requiere contratar para que provea el servicio de atención al cliente en las zonas de Tacna, Ilo y Moquegua, se tiene las siguientes obligaciones:

- a) LA CONTRATISTA será el único empleador de todos los trabajadores desplazados y se obliga a cumplir respecto de ellos con todas las obligaciones y responsabilidades que le impone la ley. La subcontratación del servicio no será aceptada de ninguna manera por Electrosur S. A. y será causal de resolución del contrato.
- b) No existirá vinculación de tipo laboral entre el personal de la Contratista y Electrosur S.A., por tanto, ésta no será responsable de los accidentes que pueda sufrir el personal de la Contratista a causa o con ocasión de los trabajos a realizar, y no tendrá obligación alguna por remuneraciones, cotizaciones previsionales u otras obligaciones laborales.
- c) LA CONTRATISTA está obligada a mantener en su planilla al personal del "Servicio de Atención al Cliente en las Zonas de Tacna, Ilo y Moquegua" durante el periodo de ejecución del trabajo. Adicionalmente debe contar con las pólizas de seguro respectivas y efectuar anualmente exámenes médicos a los trabajadores a su cargo.
- d) LA CONTRATISTA, deberá contar con personal competente, prohibiéndose el contrato de personal por servicios no personales, todo el personal debe figurar en planilla con todos los beneficios sociales que la ley establezca.
- e) LA CONTRATISTA se compromete a la ejecución del Servicio dentro de las normas vigentes, directivas, procedimiento y otros documentos similares que le alcance e indique Electrosur S. A.
- f) La Contratista deberá efectuar el servicio contratado durante todos los días de vigencia del contrato, dejándose establecido que aún en casos de paralización de labores del personal de Electrosur S. A. o personal de la Contratista, deberá mantener el servicio.
- g) LA CONTRATISTA se compromete a realizar trabajos dentro de un marco de eficiencia, responsabilidad, honradez y calidad.
- h) LA CONTRATISTA debe implementar con adornos a los módulos de atención al cliente, alusivos a la fecha que corresponda, ejemplo para el caso de Fiestas Patrias debe adornar los módulos y el espacio con escarapelas, banderas, globos, etc. u otros.
  - Papel A4 en las cantidades suficientes para la impresión de los reclamos, solicitudes, contratos de suministro, inspecciones, rehabilitaciones, aumentos de carga, financiamientos, comprobantes de pago, etc.
  - Útiles de escritorio (lapiceros, lápices, engrapador tipo escritorio, cuaderno, etc.).
  - El personal de la contratista, cuando corresponda deberá otorgar al usuario el número de Reclamo, Deficiencia de Alumbrado Público, Emergencia y/o Solicitud.
  - El postor deberá indicar al usuario el tiempo de atención de los reclamos y/o deficiencias entre otros, según la normativa vigente.
  - En caso de que ocurra corte del sistema comercial, la contratista deberá contar con formatos pre impresos de emergencia según procedimiento interno de Electrosur, para la atención de los distintos requerimientos interpuestos por los clientes, los cuales deberán ser actualizados en el sistema comercial dentro de las 24 horas siguientes de ocurrido el evento.
  - Un teléfono móvil en cada centro de atención y un equipo de telefonía celular para cada coordinador.
- i) LA CONTRATISTA deberá proporcionar como mínimo diecisiete (17) equipos de cómputo y diecisiete (17) impresoras. El mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos estará a cargo del contratista. Asimismo, EL CONTRATISTA debe tener disponible un equipo de respaldo, por cada zona, en caso de que algún equipo quede indisponible durante el mantenimiento correctivo.

- j) En las Especificaciones Técnicas del Equipo de cómputo que aparecen en el Anexo C, se incluye licencia de Windows OEM, en caso de que los equipos no incluyan estas licencias, EL CONTRATISTA debe proveer licencias de Windows que permitan la conexión a redes empresariales (Windows Pro). Así mismo si EL CONTRATISTA hará uso de otro software distinto al que proveerá ELECTROSUR para la ejecución del servicio, el contratista deberá proveer las licencias necesarias (por ejemplo: Microsoft Office).
- k) En el caso de que se cierren los Centros de Atención al Cliente y por ende, el servicio se efectúe en forma remota (virtual), EL CONTRATISTA deberá proveer equipos adicionales para las conexiones remotas (virtuales), diferentes a los equipos ubicados en los locales comerciales de Electrosur, ya que la conexión remota se realizaría vía VPN.
- l) EL CONTRATISTA no podrá agregar puntos de conexión a la red LAN de ELECTROSUR. En caso se requieran agregar más puntos de red a los existentes actualmente en los locales comerciales de Electrosur, se debe coordinar con ELECTROSUR a fin de evaluar la disponibilidad de los equipos de conexión y su implementación.
- m) Los equipos del CONTRATISTA instalados en las oficinas de atención al cliente tendrán acceso a Internet restringido a las direcciones necesarias para el funcionamiento de SIELSE o de otras aplicaciones y servicios. No dispondrán de acceso no restringido.
- n) Al iniciar la ejecución del contrato, el CONTRATISTA deberá presentar los contratos de trabajo suscritos con sus trabajadores, debidamente registrados ante el MINTRA.
- o) Mensualmente, junto con la presentación de su factura, el CONTRATISTA deberá presentar las boletas de pago firmadas por cada uno de los trabajadores, el T-Registro- Planilla Electrónica de los trabajadores de la CONTRATISTA, copia de las constancias de depósito de remuneraciones y beneficios sociales a los trabajadores y las constancias de pago de SCTR.
- p) Se precisa, que dichas remuneraciones de los trabajadores, deberán ser cancelados hasta el último día calendario del mes en que se brindó el servicio, y beneficios sociales en la fecha que corresponda.
- q) Brindar el servicio de vigilancia en cada local comercial de Electrosur (Centros de Atención al Cliente de Tacna, Ilo y Moquegua), el mencionado servicio de vigilancia debe controlar el ingreso de los usuarios o clientes al Centro de Atención al Cliente, para lo cual deberán tomar la temperatura y seguir los protocolos de bioseguridad correspondientes.

#### **6.12. Obligaciones de ELECTROSUR S.A.**

Las principales obligaciones de ELECTROSUR durante la vigencia del contrato serán:

- a) Entregar a LA CONTRATISTA a la firma del Contrato, copia de los procedimientos comerciales, los protocolos y conductas de atención al cliente, para su estricto cumplimiento.
- b) Recibir los informes de ocurrencias y las sugerencias planteadas por LA CONTRATISTA para mejorar la atención de los clientes.
- c) Instalar el sistema comercial de ELECTROSUR en los equipos de cómputo que utilizará LA CONTRATISTA.
- d) Alquilar al CONTRATISTA, los locales indicados en el numeral 6.9, los cuales incluyen el alquiler por el uso de puntos de red para hacer uso del sistema comercial con acceso restringido, el uso de energía eléctrica (en los locales alquilados por ELECTROSUR S.A. el costo de las facilidades de transmisión de datos y energía eléctrica están incluidos en el costo de alquiler de local).

#### **7 Sistema de contratación**

La contratación del servicio de atención al cliente en las zonas de Tacna, Ilo y Moquegua se realizará bajo el sistema de suma alzada.

#### **8 Plazo de ejecución contractual, Informes y Entregables**

El plazo de ejecución es de ciento ochenta y cuatro (184) días calendario, contados a partir del día siguiente de recibida la comunicación de inicio del servicio, emitida por la Electrosur S.A. a el Contratista.

## **9 Lugar de ejecución del servicio:**

El servicio será ejecutado en:

- Zona Tacna, Calle 28 de Julio N° 263 (local comercial de Electrosur).
- Zona Moquegua, Av. Andrés Avelino Cáceres s/n (local comercial de Electrosur).
- Zona Ilo, Jirón Junín N° 606 (local comercial de Electrosur).

## **10 Medidas De Control durante La Ejecución Contractual**

Electrosur S.A. determina medidas de control (Inspección del cumplimiento de las actividades y resultados), a ser realizadas durante la ejecución del contrato, es decir, durante el desarrollo del servicio.

Por ello para la función de inspeccionar, controlar y efectuar el cumplimiento y seguimiento en lo que se refiere a la parte técnica de los contratos suscritos con la contratista, designa como Coordinadores Técnicos a:

En Tacna, el Jefe Comercial Zonal Tacna,  
En Moquegua, el Jefe Comercial Zonal Moquegua y  
En Ilo, el Jefe Comercial Zonal Ilo.

Las gerencias ejercerán la toma de decisiones para velar el correcto cumplimiento del contrato, por lo que se les designa como Administradores del Contrato a:

En Tacna, el Gerente Zonal Tacna,  
En Moquegua, Gerente Zonal Moquegua y  
En Ilo, el Gerente Zonal Ilo.

## **11 Forma de pago:**

Electrosur SA, realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PERIÓDICOS de 06 armadas mensuales de igual valor y en función al monto del contrato original.

Para el pago de las contraprestaciones ejecutadas por EL PROVEEDOR, ELECTROSUR S.A debe contar con la siguiente documentación:

- Informe de Conformidad emitido por el Administrador de Contrato ..
- Comprobante de pago. (FACTURA), debiendo indicar en el comprobante de pago el N° de Contrato.
- Hoja de Entrada del Servicio.

Para los comprobantes de pago, de MANERA OBLIGATORIA debe considerar lo siguiente:

- En el comprobante de pago deberá indicar el Número de Contrato.

"Al momento de presentar el comprobante de pago, deberá adjuntar de MANERA OBLIGATORIA el Formato Proveedores de Tesorería indicando el número de cuenta corriente y/o ahorros más el CCI (Código de Cuenta Interbancaria), para así poder efectuar el pago vía banca por internet, quedando restringido el giro de cheques en forma manual. Adicionalmente remitir la información al correo electrónico [fbohorquez@electrosur.com.pe](mailto:fbohorquez@electrosur.com.pe).

Si el comprobante de pago a presentar es emitido físicamente, deberá adjuntar la Consulta de Autorización de Comprobantes de Pago y otros documentos.

Si es emitido electrónicamente a través del SEE-SOL (Portal SUNAT), será necesaria solamente la representación impresa. Si es emitido a través del SEE del Contribuyente u OSE, deberá adjuntar la constancia que acredite la remisión al correo [comprobantes@electrosur.com.pe](mailto:comprobantes@electrosur.com.pe) de los archivos PDF, XML y CDR del comprobante emitido y la Consulta de Validez del Comprobante de Pago Electrónico (Impresa al reverso del comprobante).

Para el trámite regular de pago, es requisito indispensable la presentación de la documentación física.

## **12 Responsabilidad Por Vicios Ocultos**

La conformidad del servicio por parte de ELECTROSUR S.A 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 TRES (3) años contados a partir de la conformidad otorgada por ELECTROSUR S.A.

## **13 Cumplimiento de obligaciones.**

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. En caso de no cumplir con los plazos de entrega, se aplicarán las penalidades previstas en la Ley de Contrataciones o en las disposiciones internas de la Entidad.

## **14 Otras obligaciones.**

Sin perjuicio de la indemnización por daño ulterior, las sanciones administrativas y pecuniarias aplicadas al contratista, no lo eximen de cumplir con las demás obligaciones pactadas ni de las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

## **15 Cláusula 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 y asesores, 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, participacioncitas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores. 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.

## **16 Tratamiento De Datos Personales**

Los datos personales brindados u obtenidos en relación a la ejecución o negociación de una relación contractual o profesional con ELECTROSUR S.A. no serán comunicados, compartidos ni transferidos a terceros sin el previo consentimiento de este, debe guardarse la debida confidencialidad de esta información y el secreto profesional cuando corresponda; esta obligación alcanza a todo personal o colaborador que actúe por mandato de EL CONTRATISTA. Esta obligación permanece vigente aún después del vencimiento de su contrato.

En caso se autorice que los datos personales sean tratados en soportes o bancos de datos de EL CONTRATISTA, esta comunicación será a título de encargado de banco de datos y deberá implementar medidas de seguridad necesarias para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de estos datos, según lo establecido en la Ley 29733 y en sus normas complementarias. Esta obligación será de especial observación en el tratamiento de datos personales que se realicen en las transmisiones electrónicas de la información, según los estándares establecidos en la Directiva de Seguridad de la Información Administrada por los Bancos de Datos Personales, aprobada por Resolución Directoral N°019-2013-JUS/DGPDP.

Luego del término de la prestación de servicios contratados, EL CONTRATISTA deberá devolver estos datos personales a ELECTROSUR S.A. o destruirlos luego de haber enviado una copia de esta información a ELECTROSUR, salvo pacto en contrario.

Los datos personales que proporcione EL CONTRATISTA de su personal o personas que estén bajo su mando a ELECTROSUR S.A. son porque EL CONTRATISTA es responsable de estos o tiene la facultad de brindarlos según exigencias establecidas en la Ley 29733 y en sus normas complementarias, siendo el único responsable de ello ante cualquier efecto o consecuencia legal derivado de este incumplimiento. ELECTROSUR S.A. puede solicitar prueba al firmante del cumplimiento de lo establecido en este párrafo.

## **17 Confidencialidad**

El proveedor mantendrá la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros.

Se dará cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por Electrosur S.A. en materia de seguridad de la información.

Dicha obligación comprenderá la información que se entrega, como también la que se generará durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.

La contratista se compromete a la confidencialidad de la información que se le entregara para la ejecución de las actividades haciéndose responsable de su mala práctica.

Para la guarda de confidencialidad y seguridad que debe cumplir EL CONTRATISTA, se anexara en el contrato lo siguiente:

### **CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

EL CONTRATISTA se compromete a no revelar a terceros y a no usar en su provecho, ningún tipo de información de carácter reservado o confidencial a que hayan tenido acceso como consecuencia del Contrato.

Consecuentemente, ....., en adelante EL CONTRATISTA, se obliga a guardar en forma permanente, aun vencido el plazo del Contrato, absoluta reserva y confidencialidad respecto a los servicios que ELECTROSUR S.A. le ha encargado realizar, así como respecto de toda la información a que la empresa... y/o las personas de las que éste se valga, sean dependientes o no, para prestar los servicios contratados con ELECTROSUR SA, tengan acceso como consecuencia de la prestación de dichos servicios, respondiendo por el incumplimiento de esta obligación.

EL CONTRATISTA debe guardar la confidencialidad y las medidas de seguridad de los datos personales que tenga conocimiento como resultado de la prestación de servicios que realice a favor de ELECTROSUR S.A., según lo exigido en la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus demás normas complementarias.

La entrega de datos personales de ELECTROSUR S.A. a EL CONTRATISTA solo es en calidad de encargado del banco de datos personales y para los fines que se hayan detallado en el contrato de prestaciones de servicios que hayan acordado ambas partes, bajo ningún concepto EL CONTRATISTA podrá entenderse como titular del banco de datos personales, salvo excepción acordada mediante acuerdo escrito. Así, los datos personales remitidos por ELECTROSUR S.A. a EL CONTRATISTA o que este adquiera como consecuencia de manera directa o indirecta de la ejecución del presente contrato, serán solo tratados para el estricto cumplimiento de las obligaciones que haya contraído con ELECTROSUR S.A.

EL CONTRATISTA solo podrá modificar, actualizar y/o suprimir estos datos personales cuando sea en el marco del cumplimiento de las obligaciones que haya contraído de manera expresa con ELECTROSUR S.A. y siguiendo las obligaciones establecidas en la Ley 29733 y su Reglamento, acciones que deberán ser notificadas previamente al ELECTROSUR S.A., EL CONTRATISTA se encuentra prohibido de ceder los datos personales a un tercero que no sea ELECTROSUR SA, en caso que realice actos de sub contratación para tratamiento de datos personales, deberá previamente notificar y obtener la autorización de ELECTROSUR S.A.

ELECTROSUR S.A. es el titular del banco de datos personales en el cual se recopilará todos los datos personales brindados por EL CONTRATISTA sea de sí mismo o se sus colaboradores, así como de los datos personales que facilite en comunicaciones sucesivas como resultado de la relación o negociación contractual o profesional que se establezca entre ambas partes.

EL CONTRATISTA declara que los datos personales que proporcione a ELECTROSUR S.A. son porque este último es titular de estos o titular del banco de datos proporcionado o tiene la facultad de brindarlos según exigencias establecidas en la Ley 29733 y sus normas complementarias, siendo el único responsable de ello ante cualquier efecto o consecuencia legal derivado de este incumplimiento. ELECTROSUR S.A. puede solicitar prueba al firmante del cumplimiento de lo establecido en este párrafo.

Los datos personales brindados u obtenidos en relación a la ejecución o negociación de una relación contractual o profesionales con ELECTROSUR S.A. no serán comunicados, compartidos ni transferidos a terceros sin el previo consentimiento de ELECTROSUR S.A.

EL CONTRATISTA declara que solo remitirá y transferirá a ELECTROSUR S.A. los datos personales de sus colaboradores que en su representación presten servicios para ELECTROSUR S.A. cuando haya obtenido los consentimientos de estos cumpliendo las exigencias establecidas en la Ley 29733 y sus normas complementarias, entre los fines de tratamiento que se debe contemplar EL CONTRATISTA están los datos personales para la identificación de su personal, datos relativos a seguros de salud, que ELECTROSUR S.A. este puede en cualquier momento solicitar al colaborador realizar un examen poligráfico y examen de alcoholemia, en caso de resultado positivo o negación de la realización de algunos de los exámenes ELECTROSUR S.A. puede denegar el ingreso al colaborador y tomarse como un incumplimiento contractual por parte de EL CONTRATISTA.

En caso de observarse una conducta inapropiada realizada por este colaborador del EL CONTRATISTA, en especial las que pongan en peligro la seguridad y prevención de incidencias de ELECTROSUR SA, se impedirá inmediatamente que el colaborador de EL CONTRATISTA siga prestando servicios de manera directa o indirecta a ELECTROSUR S.A.

## **18 Seguridad de la información.**

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión; las políticas específicas de seguridad de información, metodologías, estándares y otros establecidos por Electrosur S.A., los mismos que están publicados en la página web de Electrosur S.A. (<http://www.electrosur.com.pe>) y que declara conocer y aceptar.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, Electrosur s.a. autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el CONTRATISTA para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de Electrosur s.a. que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de Electrosur s.a.

EL CONTRATISTA debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para Electrosur s.a. a fin de realizar la investigación correspondiente.

EL CONTRATISTA se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que Electrosur s.a. audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios e información materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

EL CONTRATISTA exime de toda responsabilidad a Electrosur s.a., sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte del CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de Electrosur s.a.

EL CONTRATISTA garantiza a Electrosur s.a. que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

## **19 Obligaciones del Código De Ética**

EL CONTRATISTA como ELECTROSUR S.A. se comprometen a respetar el código de Ética de ELECTROSUR S.A.

Al momento de la suscripción del contrato ELECTROSUR S.A. otorgara una copia del Código de Ética de ELECTROSUR S.A. a EL CONTRATISTA.

## 20 Obligaciones En Aspectos de Seguridad y Laborales

El contratista tiene la obligación de cumplir expresamente con los aspectos de Seguridad y Laborales, los mismos que deberán ser cumplidos de manera obligatoria y sin objeción alguna, conforme se detallan a continuación:

Anexo N° 01: Obligaciones En Aspectos Laborales

Anexo N° 02: Obligaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo

Anexo N° 03: Obligaciones de seguridad y salud ante el COVID-19 en el trabajo para contratistas.

### ANEXO N° 01 OBLIGACIONES EN ASPECTOS LABORALES

#### OBJETIVO:

**OBTENER LA CONFORMIDAD LABORAL. - LOS CONTRATISTAS** deben cumplir con las obligaciones en aspectos laborales respetando todos los términos de referencia del contrato aceptado y firmado con la entidad y respetando todas las normas laborales aplicables a nivel nacional.

#### DECLARACION JURADA:

El contratista deberá presentar una Declaración Jurada que contenga los datos principales del contrato o pedido de compra, datos de contactos para coordinaciones, precisando el período al que corresponde la solicitud de conformidad.

#### FORMA:

Absolutamente, todos los reportes, documentos y datos deben estar ordenados alfabéticamente por apellidos, con sello y firma del representante legal o persona responsable de la información y con las firmas más huella digital de los trabajadores cuando corresponda.

#### DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN FISICO Y ESCANEADO:

1. Constancia de ALTA DEL TRABAJADOR - Formulario 1604-1 (Al inicio de la prestación del servicio).
2. Contrato laboral suscrito, solo al inicio de la relación laboral.
3. Boleta de Pago de Remuneraciones, con sello y firma del empleador y firma mas huella digital del trabajador.
4. "Voucher" de depósito de sus respectivas remuneraciones (bancarización).
5. Planilla de Declaración y Pago de Aportes a las AFP's.
6. Formulario Virtual 0601 – Constancia de Declaración del PDT PLAME.
7. Constancia de Pago de Impuestos laborales: Essalud, SNP, Essalud+Vida, Renta de 5ta., otros según corresponda.
8. Reporte R01 – Trabajadores – Datos de ingresos, tributos y aportes (ORDENADO ALFABETICAMENTE POR APELLIDOS).
9. Constancia de BAJA DEL TRABAJADOR – Formulario 1604-3, cuando corresponda.
10. Liquidación de beneficios sociales firmada por el trabajador.
11. Liquidación Semestral y Depósito de la CTS (en mayo y noviembre).
12. Pago de Gratificaciones (Julio – Diciembre).
13. Pago de Vacaciones.
14. Otros, según corresponda.

#### A. EL CONTRATISTA asume las obligaciones en "Aspectos Laborales" durante la prestación del servicio.

**EL CONTRATISTA** deberá entregar información fidedigna toda vez que sea solicitada por **ELECTROSUR S.A.**, por ello deberá contar con los medios y vías de comunicación tecnológicos necesarios y mantenerse al pendiente de cualquier notificación o solicitud hecha por **ELECTROSUR S.A.**

#### B. Consecuencias del incumplimiento de las Obligaciones Laborales

Todo incumplimiento tiene como consecuencia la no conformidad de la documentación presentada y por lo tanto no procede el trámite regular de pago de la valorización del mes observado, devolviéndose todo el expediente inmediatamente para su subsanación.

#### IMPORTANTE:

- **Antes del inicio del servicio el contratista se deberá presentar las CONSTANCIAS DE ALTA DE SUS TRABAJADORES (Formulario 1604-1). Sin este requisito no se puede iniciar ningún servicio.**

- **La presentación de los documentos que se indican en los puntos del 5 al 7 son obligatorios desde la 2da valorización o pago.**

EL CONTRATISTA deberá cumplir con presentar toda la documentación, con sello y firma del representante legal de la empresa en todas las hojas dentro de los cinco (05) días hábiles de cada mes siguiente, dicha documentación debe ser dirigida al correo obligacioneslaborales.els@gmail.com para la respectiva revisión previa.

**ANEXO N° 02**  
**OBLIGACIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**CLÁUSULAS CONTRACTUALES REFERIDAS AL COMPROMISO Y CUMPLIMIENTO DE LA SEGURIDAD, LA SALUD Y EL MEDIO AMBIENTE EN EL TRABAJO**

**I. POLITICA DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE**

Es política de **ELECTROSUR S.A.**, en adelante la **ENTIDAD**, garantizar la seguridad y la salud en el trabajo de sus trabajadores, contratistas y de terceras personas que se encuentren dentro de los locales de la institución.

De igual manera implementar buenas prácticas ambientales para el ahorro de agua, energía y consumibles; así como el efectivo tratamiento y disposición final de los residuos.

La **ENTIDAD**, fomenta una cultura de prevención y mitigación de riesgos e impactos ambientales, a través de un adecuado sistema de gestión de la seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo, en concordancia con la normatividad pertinente, compromiso que debe asumir el Contratista, como responsable de la prevención de accidentes, enfermedades profesionales y daños al medio ambiente en cada una de las áreas donde ejecuten sus prestaciones.

**II. BASE LEGAL**

- Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley 30222. Ley que modifica la ley 29783.
- Ley 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.
- Ley 28048. Ley de protección de la mujer gestante.
- Ley N° 28611 Ley General del Ambiente.
- Ley N° 27626, De las empresas especiales de servicios y cooperativas de trabajadores.
- Decreto Legislativo N° 1278 Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR y sus modificatorias, Reglamento de la Ley 29783.
- Decreto Supremo N° 011-2019-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo para el Sector Construcción.
- Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA Reglamento Nacional de Edificaciones - Norma G-050 Seguridad Durante la Construcción.
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA y sus modificatorias, Reglamento de la Ley 29344.
- Decreto Supremo N° 009-1997-SA, Reglamento de la Ley 26790 y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 003-98-SA, Norma Técnica del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
- Decreto Supremo N° 009-2004-TR, Reglamento de la Ley N° 28048.
- Decreto Supremo N° 014-2019-FM. Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278
- Resolución Ministerial N° 374-2008-TR, Listado de los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales que generan riesgos para la salud de la mujer gestante y/o el desarrollo normal del embrión y el feto, sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia y los períodos en los que afecta el embarazo.
- Resolución Ministerial N° 480-2008/MINSA, Norma Técnica de Salud que establece el Listado de Enfermedades Profesionales.
- R.M. N° 312-2011-MINSA, Documento Técnico Protocolos de Exámenes Médico Ocupacionales y Guías de Diagnóstico de los exámenes Médicos obligatorios por Actividad.

- Resolución Ministerial N° 111-2013-MEM/DM: Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.
- Resolución Ministerial N° 214-2011 MEM/DM: Código Nacional de Electricidad – Suministro.
- Res. N° 021-2010-OS/CD, "Procedimiento para la Supervisión de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas" – OSINERGMIN.
- NTP 400.034, Andamios. Requisitos.

La relación de normas nacionales descritas anteriormente, es solo referencial y no exime al **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** del cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable en materia de seguridad y salud, así como todas aquellas normas y lineamientos internos que la **ENTIDAD** ponga en su conocimiento.

### III. **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**

Por medio del presente, el **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, se obliga a lo siguiente:

- 3.1. Dar cumplimiento a la normatividad vigente sobre Seguridad, Salud y medio ambiente en el trabajo, que a modo de referencia se mencionan en el Numeral II.
- 3.2. Asignar a la **ENTIDAD**, personal que posea las habilidades y los conocimientos suficientes, adquiridos a través de los programas de capacitación y la propia experiencia acumulada a través de los años.
- 3.3. Capacitar adecuadamente a su personal respecto de los riesgos a los que está expuesto en función a las características de las labores o actividades que desarrolla y el cargo que ocupa.
- 3.4. Evaluación de los riesgos de las actividades que efectuará su personal, adoptando las medidas necesarias de control antes del inicio de las actividades.
- 3.5. Contar con las licencias y/o las certificaciones nacionales y/o extranjeras que sean requeridas y/o necesarias de acuerdo con la normativa vigente, según sea el trabajo o actividad a realizar.
- 3.6. Prevenir el impacto que sobre el medio ambiente tenga el manejo y la manipulación de residuos, materiales, insumos o sustancias químicas que sean utilizados y/o desechados en las actividades que son materia del presente contrato.
- 3.7. Cumplir con las reglas de conducta y de seguridad interna que disponga la **ENTIDAD**.
- 3.8. Conocer y difundir a su personal, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la **ENTIDAD**, así como todas las medidas para el cuidado de la seguridad y salud en el trabajo dispuestas por esta.
- 3.9. Contar con los implementos de seguridad adecuados para el tipo de trabajo que se va a realizar.
- 3.10. Proporcionará a su personal, los equipos de protección y la ropa de trabajo que sea la adecuada para resguardarlo de los potenciales daños por efectos mecánicos, contaminantes, químicos y biológicos, ambientales y/o meteorológicos. De igual forma, deberá controlar el correcto uso de estos elementos, así como su calidad.
- 3.11. Suministrar todo los equipos y herramientas que su personal requiera para el desarrollo y ejecución adecuada de los trabajos o actividades contratados. Los mismos que deberán ser de óptima calidad, de características para su uso y encontrarse en buen estado. Cualquier situación que afecte el funcionamiento y la calidad de estos, deberá ser reemplazado y debe ser puesto en conocimiento inmediato del personal de la **ENTIDAD**.
- 3.12. Presentar al área usuaria la documentación obligatoria que se ha establecido en el numeral IV de este anexo, con copia al correo electrónico siguiente:

[Seguridadels@gmail.com](mailto:Seguridadels@gmail.com)

### IV. **DOCUMENTACIÓN DE PRESENTACION OBLIGATORIA POR EL CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**

El **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, deberá presentar al área usuaria de manera física y antes del inicio de las actividades contratadas por la **ENTIDAD**, la siguiente documentación debidamente firmada por el representante legal del contratista:

#### 4.1. **Datos del CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**

- 4.1.1. Nombre Comercial.
- 4.1.2. RUC.
- 4.1.3. Domicilio real
  
- 4.1.4. Representante Legal.
- 4.1.5. DNI del Representante Legal.
- 4.1.6. Celular del Representante Legal.
- 4.1.7. Correo Electrónico.

- 4.1.8. Persona de Contacto.
- 4.1.9. DNI de la Persona de Contacto.
- 4.1.10. Celular de la Persona de Contacto.
- 4.1.11. Correo Electrónico.

#### 4.2. Documentos de Seguridad, Salud y Medioambiente

- 4.2.1. La Política y Objetivos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 4.2.2. La identificación de peligros, evaluación y control de riesgos (IPERC), donde se describen las actividades, sus peligros y riesgos, así como los controles implementados.
- 4.2.3. El Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST).
- 4.2.4. Los documentos de la Planificación de la Actividad Preventiva consistentes en:
  - El Plan de Contingencias que incluya las brigadas de emergencia.
  - Procedimientos de Trabajos y AST de las tareas a realizar, cuando sea necesario.
  - En caso de ser 20 o más trabajadores, se deberá acreditar la conformación del comité de seguridad y la designación del Ingeniero de Seguridad.
  - En caso de ser menos de 20 trabajadores, se deberá acreditar la designación del Supervisor de Seguridad.
  - De ser necesario otros documentos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 4.2.5. Formato N° 1: Resumen de Riesgos Críticos, conteniendo la información que se detalla en el Cuadro 1.
- 4.2.6. Formato N° 3: Nomina del personal asignado a las Actividades a ser efectuadas por el **CONTRATISTA y/o SUBCONTRATISTA**, el cual debe contener la información que se detalla en el Cuadro N° 3.
- 4.2.7. Formato N° 4: Nómina de Supervisores Directos asignados a las Actividades a ser efectuadas por el **CONTRATISTA y/o SUBCONTRATISTA**, el cual debe contener la información que se detalla en el Cuadro N° 4.
- 4.2.8. Copia del Certificado de aptitud médica ocupacional de Exámenes Médicos de los trabajadores con fecha vigente, de acuerdo a lo establecido en la R.M. N° 312-2011-MINSA.
- 4.2.9. Copia del registro de capacitación donde figure haber efectuado:
  - Curso de inducción referidos a su PASST antes de iniciar la OBRA, SERVICIO U CONSULTORIA.
  - Capacitaciones específicas a los peligros y riesgos identificados en su IPERC.

#### 4.3. Documentos adicionales para **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** que realizan Actividades de Alto Riesgo.

Aquel **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** que realiza actividades de alto riesgo de acuerdo a lo establecido en el Anexo 5 del Decreto Supremo N° 009-1997-SA, Reglamento de la Ley 26790 y modificatorias, deberán presentar además los siguientes documentos:

- 4.3.1. Organigrama del Empresa incluyendo a los trabajadores designados y/o contratados a ejecutar la **OBRA, SERVICIO U CONSULTORIA**.
- 4.3.2. Copia de la Póliza del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – Pensión y copia del Contrato del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – Salud, adjuntando los comprobantes de pago.
- 4.3.3. Fotocopia simple del fotocheck de trabajo, D.N.I. y licencia de conducir de ser el caso.
- 4.3.4. Copia del cargo de entrega de Equipos de Protección Personal – EPPs a todos los trabajadores.
- 4.3.5. Copia del cargo de entrega de ropa de trabajo y calzado de seguridad a todos los trabajadores.
- 4.3.6. Plan de Manejo de Residuos Sólidos y Materiales Peligrosos.

El **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, no podrá iniciar la **OBRA, SERVICIO U CONSULTORIA** contratado si no ha presentado todos los documentos de Seguridad y salud en el Trabajo al Área Usuaria que genere el Pedido Marco o Pedido de Compra, el incumplimiento de este requisito se considera una Infracción tipificada como **GRAVE** y está sujeta a la penalidad establecida en el Cuadro de Infracciones y Penalidades de este Anexo.

Los Órganos de Control y Fiscalización de la **ENTIDAD**, de detectar esta **Infracción Grave** por parte del **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, solicitarán al Área Usuaria la paralización de manera inmediata de los trabajos y procederá a aplicar la penalidad correspondiente establecida.

El incumplimiento de esta obligación de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo por parte de la **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTAS**, haya o no haya generado multas, sanciones y denuncias de tipo administrativo, civil y/o penal a la **ENTIDAD** y **SUS FUNCIONARIOS**, serán de entera responsabilidad del Área Usuaria que genere el Pedido Marco o Pedido de Compra.

#### V. INSPECCION INICIAL DEL CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA

El personal del **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, que vaya a efectuar actividades consideradas de Alto Riesgo y que se encuentren contempladas en el Anexo N° 5 del D.S. N° 009-97-SA y demás actualizaciones, deberá someterse a la primera inspección de “Equipos de Seguridad y Prevención de Riesgos”, antes de iniciar la OBRA, SERVICIO U CONSULTORIA contratado.

Para llevar a cabo la primera inspección, el **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** en coordinación con el Administrador del Contrato o Área Usuaria deberá comunicar a la Oficina de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente con un **mínimo de dos (2) días hábiles** anteriores a la fecha de inicio del servicio para pasar esta inspección. La supervisión tiene como base legal los reglamentos indicados en el literal A).

El **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** debe cumplir con presentar a todo su personal destacado para ejecutar la OBRA, SERVICIO U CONSULTORIA contratada.

La inspección será llevada a cabo por personal asignado por la Jefatura de la Oficina de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente de la **ENTIDAD**.

La inspección incluirá principalmente los siguientes aspectos:

- 5.1. Presentación del personal de El **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, con su respectivo fotocheck de trabajo.
- 5.2. Equipos de Protección Personal (EPP), implementos, herramientas e instrumentos por trabajador y de acuerdo al riesgo del trabajo a efectuar.
- 5.3. Ropa de Trabajo, el **CONTRATISTA**, deberá colocar el Logotipo de la ENTIDAD, en este caso ELECTROSUR S.A., en la Ropa de Trabajo de sus trabajadores de acuerdo a lo indicado en el Inciso e) del artículo 101° del RESESATE;

Logotipo de ELECTROSUR S.A. ((Entidad)



- 5.4. Revisión de Señales de Seguridad para trabajos en vías públicas como son de prohibición, advertencia, obligación, salvamento, iniciativa.
- 5.5. Revisión de equipos, instrumentos, entre otros a utilizar en los servicios a prestar.
- 5.6. Habilitación y revisión técnica de los vehículos.

Luego de culminada la primera inspección la Oficina de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente de la **ENTIDAD**, remitirá un informe de resultados en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles, el mismo que será dirigido al área usuaria y vía correo electrónico al **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**.

El **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, no podrá iniciar la **OBRA, SERVICIO U CONSULTORIA** contratado si su personal no ha pasado la Inspección Inicial de Seguridad, el incumplimiento de este requisito se considera una Infracción tipificada como **GRAVE** y está sujeta a la penalidad establecida en el Cuadro de Infracciones y Penalidades de este Anexo.

Los Organos de Control y Fiscalización de la **ENTIDAD**, de detectar esta **Infracción Grave** por parte del **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**; solicitaran al Área Usuaria la paralización de manera inmediata de los trabajos y procederá a aplicar la penalidad correspondiente establecida.

El incumplimiento de esta obligación de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo por parte del **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTAS**, haya o no haya generado multas, sanciones y denuncias de tipo administrativo, civil y/o penal a la **ENTIDAD** y **SUS FUNCIONARIOS**, serán de entera responsabilidad del Área Usuaria que género el Pedido Marco o Pedido de Compra.

## VI. PENALIDADES APLICABLES AL CONTRATISTAS

El artículo 161° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del estado - RLCE, D.S. N° 344-2018-EF, indica que el contrato establece las penalidades aplicables al **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** ante el incumplimiento injustificado de sus obligaciones contractuales a partir de la información brindada por el área usuaria.

De igual modo el artículo 163° establece que la **ENTIDAD** puede establecer distintas penalidades a la mencionada en el artículo 162° del RLCE, por lo que, en uso de esta prerrogativa establecida en el RCLE, la **ENTIDAD** de detectar algún incumplimiento por parte del **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** y sus trabajadores, a la normatividad que le es aplicable en materia de seguridad, salud y medio ambiente, así como todas aquellas normas y lineamientos internos que la **ENTIDAD** ponga en conocimiento del **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, acarrea una penalización, que se han establecido de modo objetivo, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación.

### 6.1. **Objetivo y Finalidad de las Penalidades.**

El objetivo de estas penalizaciones aplicadas al **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, es establecer de manera clara y precisa que los tipos de infracciones que van a ser penalizados, los montos o porcentajes para cada tipo de infracción a las Normas de Seguridad, Salud y Medio Ambiente en el Trabajo.

La Finalidad de establecer estas penalidades, es la de desincentivar el incumplimiento de las obligaciones de Seguridad, Salud y medio Ambiente a cargo del **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** y resarcir posibles perjuicios que dicho incumplimiento pudiera ocasionar a la **ENTIDAD**.

**6.2. Razonabilidad de las Penalidades.**

La **ENTIDAD**, en caso el **CONTRATISTA/SUBCONTRATISTA** cometa una infracción a las Normas de Seguridad, Salud y Medio Ambiente en el Trabajo va a aplicar con la razonabilidad del caso una penalidad al contratista, esto implica que cada uno de los montos o porcentajes de la penalidad que se aplicará al contratista son proporcionales a la gravedad y reiteración de la Infracción.

**6.3. Congruencia y Proporcionalidad de las Penalidades**

La **ENTIDAD**, ha establecido de manera racional y proporcional la penalidad a ser aplicada al **CONTRATISTA/SUBCONTRATISTA** cuando cometa una infracción a las Normas de Seguridad, Salud y Medio Ambiente en el Trabajo, y que es una obligación relacionada con la ejecución del objeto de la convocatoria.

**6.4. Escala de Infracciones y Penalidades.**

La Escala de Infracciones que ha establecido la **ENTIDAD** para tipificar las Infracciones cometidas por el **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** y sus trabajadores, y aplicar la penalidad correspondiente se ha establecido tomando como referencia la siguiente normatividad sectorial:

- El Capítulo 2 "Infracciones de Seguridad y Salud en el Trabajo" del Título III "Régimen de Infracciones" del Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, Decreto Supremo N° 019-2006-TR.
- El Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad – RESESATE, Resolución Ministerial N° 113-2013-EM/DM.

Por lo que la Escala de Infracciones y Penalidades a ser aplicada por la **ENTIDAD** al **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** y sus trabajadores por incumplimiento a lo establecido en el Contrato y la Normatividad de Seguridad, Salud y Medio Ambiente en el Trabajo, se ha establecido teniendo previamente en consideración lo siguiente:

**a) Clasificación de las Infracciones en Seguridad, Salud y Medio Ambiente en el Trabajo.**

• **Las infracciones leves.**

Se refieren a obligaciones meramente formales; el tope máximo por infracciones leves es de 5 UIT

• **Las infracciones graves.**

Se refieren a lesiones de los derechos de los trabajadores u obstaculización de la labor Inspectiva de la **ENTIDAD**; el tope máximo por infracciones graves es de 10 UIT.

• **Las infracciones muy graves**

Se refieren a normas especiales de protección del trabajo como por ejemplo el trabajo de mujeres gestantes, personas con discapacidad y el trabajo de menores; el tope máximo por infracciones muy graves es de 20 UIT.

La multa máxima por el total de infracciones detectadas es de 30 UIT.

**b) Criterios de graduación de las Penalidades.**

• **Criterios generales:** aplicables a todas las infracciones, cualquiera sea la materia:

- Gravedad de la falta
- Número de trabajadores afectados

• **Criterios específicos:** aplicables únicamente a las infracciones en materia de SST:

- Peligrosidad de la actividad económica de la empresa (regular o alto riesgo)
- Carácter permanente o transitorio del riesgo
- Gravedad del daño producido por accidente de trabajo o enfermedad profesional
- Conducta de las personas responsables en la comisión de la infracción

**c) Reincidencia**

Si el **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** comete una infracción anteriormente detectada y sancionada, la **ENTIDAD**. Incrementará la nueva infracción de la siguiente manera:

- Si la falta es leve, la multa incrementa en 25%
- Si la falta es grave, la multa incrementa en 50%
- Si la falta es muy grave, la multa incrementa en 100% y Resolución de Contrato

## 6.5. Tabla de Infracciones.

### INFRACCIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE EN EL TRABAJO

#### N° INFRACCIONES LEVES

- 1 No presentar los documentos de seguridad, salud y medio ambiente exigidos para efectuar actividades no riesgosas (trabajos de bajo riesgo), incumpliendo las normas de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo; los documentos exigidos son los establecidos en el numeral 4.2 de este anexo.
- 2 No reportar a quien corresponda los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales, cuando sean leves.
- 3 Permitir que sus trabajadores y de los subcontratistas efectúen actividades no riesgosas (*trabajos de bajo riesgo*) para el medio ambiente incumpliendo disposiciones sobre prevención de impactos ambientales establecidos en la normatividad Medioambiental en el Trabajo referidas a:
- No disponer adecuadamente los residuos sólidos generados por la actividad efectuada.
  - No disponer adecuadamente los residuos líquidos generados por la actividad efectuada.
  - Contaminar el suelo, el agua y el aire por vertimiento de sustancias sólidas, líquidas y gaseosas.

#### N° INFRACCIONES GRAVES

- 1 La reiteración de 4 faltas leves computables a su responsabilidad directa será calificada como grave.
- 2 No presentar los documentos de seguridad, salud y medio ambiente exigidos para efectuar actividades riesgosas (trabajos de alto riesgo), incumpliendo las normas de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo; los documentos exigidos son los establecidos en los numerales 4.2 y 4.3 de este anexo.
- 3 No reportar a la autoridad competente los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, cuando sean graves, muy graves o mortales.
- 4 No llevar a cabo la investigación en caso de producirse daños a la salud de los trabajadores o de tener indicio que las medidas preventivas son insuficientes.
- 5 No llevar a cabo:
- Las evaluaciones de riesgos y los controles periódicos de las condiciones de trabajo y de las actividades de los trabajadores.
  - Las actividades de prevención que sean necesarias según los resultados de las evaluaciones.
- 6 No realizar los reconocimientos médicos y pruebas de vigilancia periódica del estado de salud de los trabajadores.

7 No contratar el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo cuando sus trabajadores efectúen actividades de alto riesgo (trabajos de alto riesgo), incurriéndose en una infracción por cada trabajador afectado.

8 No formar e informar suficiente y adecuadamente a los trabajadores sobre los riesgos del puesto de trabajo y las medidas preventivas aplicables.

9 Los incumplimientos de las disposiciones relacionadas con la SST sobre lugares de trabajo, herramientas, máquinas y equipos, agentes físicos, químicos y biológicos, riesgos ergonómicos y psicosociales, medidas de protección colectiva, equipos de protección personal, señalización de seguridad, etiquetado y envasado de sustancias peligrosas, almacenamiento, servicios o medidas de higiene personal, de los que se derive un riesgo grave para la seguridad o salud de los trabajadores.

10 Incumplir disposiciones relacionadas con la SST sobre la coordinación entre empresas que desarrollen actividades en un mismo centro de trabajo.

11 No designar al Ingeniero de Seguridad o al Supervisor de Seguridad cuando corresponda.

12 No implementar el Comité de Seguridad de tener más de 20 trabajadores.

No entregar a sus trabajadores los Equipos de Protección Personal (EPP) de corresponder, y que son:

- Casco,
- Barbiquejo,
- Lentes de Seguridad,
- Protector facial,
- 13 • Protector auditivo,
- Arnés de Seguridad
- Guantes adecuados al nivel de tensión,
- Ropa de Trabajo,
- Calzado de seguridad,
- Otros EPPs establecidos en el RESESATE.

No entregar Equipos de Seguridad de corresponder y que son:

Chaleco Reflectivo, (1 por cada trabajador de la cuadrilla)

Revelador de tensión AT/MT/BT, (1 por cuadrilla)

Puestas a Tierras (mínimo 2 por frente de trabajo),

Conos de Seguridad, (2 por cuadrilla)

14 Cinta de Señalización de Seguridad (Amarilla)

Cinta de Peligro (Roja)

Malla de Seguridad

Escaleras (1 por cuadrilla)

Botiquín de Primeros Auxilios (1 por zona de trabajo)

15 No entregar Herramientas aisladas de corresponder a sus trabajadores y que estas se encuentren en buen estado y cumplan con las normas técnicas nacionales y/o extranjeras exigidas.

Permitir que sus trabajadores efectúen actividades riesgosas para la integridad física y la salud incumpliendo disposiciones sobre prevención de riesgos establecidas en la normatividad de Seguridad y Salud en el Trabajo referidas a:

- Falta de Supervisión
- Falta de Orden de Trabajo
- 16 • Falta de Procedimientos de Trabajo
- Falta de Instrucción Previa en el Lugar de Trabajo (Art. 28° del RESESATE)
- Falta de delimitación y señalización de la zona de trabajo
- Falta de EPPS (casco, barbiquejo, Lentes, protector facial, protector auditivo, guantes, ropa de trabajo, calzado de seguridad, etc.), adecuados al trabajo a efectuar de corresponder.
- Falta de orden y limpieza

#### **N° INFRACCIONES MUY GRAVES**

No observar las normas específicas en materia de protección de la seguridad y salud de:

- 1 • Las trabajadoras durante los periodos de embarazo y lactancia
- Los trabajadores con discapacidad

2 Designar a trabajadores en puestos cuyas condiciones sean incompatibles con sus características personales conocidas o sin tomar en consideración sus capacidades profesionales en materia de seguridad y salud, cuando signifiquen un riesgo grave e inminente para la seguridad y salud.

3 No guardar confidencialidad de información médica de los trabajadores.

4 Superar los límites de exposición a los agentes contaminantes que originen riesgos graves e inminentes para la seguridad y salud.

5 Las acciones y omisiones que impidan a los trabajadores paralizar sus actividades en los casos de riesgo grave e inminente.

6 No adoptar las medidas preventivas aplicables a las condiciones de trabajo de los que se derive un riesgo grave e inminente para la seguridad.

7 Incumplir disposiciones relacionadas con la seguridad y salud sobre coordinación entre empresas con actividades en un mismo centro, cuando sean de alto riesgo.

8 No implementar un sistema de gestión de seguridad y salud y no acreditar haber entregado una copia del reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo a sus trabajadores.

9 Actos de imprudencia o negligencia que cause la muerte o lesión muy grave a un trabajador.

10 Proporcionar información inexacta durante el proceso de reportes de accidentes e incidentes.

11 No adoptar las recomendaciones o medidas correctivas adoptadas después de la evaluación de un incidente o accidente.

12 No acreditar la designación del Ingeniero de Seguridad en caso de ser 20 o más trabajadores,

13 No acreditar la designación del Supervisor de Seguridad en caso de ser menos de 20 trabajadores.

14 No acreditar la conformación del comité de seguridad.

**Nota: El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo arriba detalladas, se considera una infracción por cada trabajador afectado.**

#### 6.6. Tabla de Penalidades.

Las Penalidades (sanciones económicas) a ser aplicadas por la **ENTIDAD** a el **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** se han establecido en base a lo estipulado en el Capítulo 2 “Infracciones de Seguridad y Salud en el Trabajo” del Título III “Régimen de Infracciones” del Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, Decreto Supremo N° 019-2006-TR.

Las mismas se han establecido sobre una base de cálculo que es un intervalo determinado de Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Sobre esta base de cálculo se aplicarán porcentajes, los que determinarán el monto exacto de la multa. El Reglamento determina que la base de cálculo y el porcentaje a aplicar serán graduados en base a criterios indicados en el cuadro inferior izquierdo, según tabla adjunta:

**Tabla de Penalidades**

Infracción	Base UIT	N° de Trabajadores Afectados						
		1-10	11-20	21-50	51-80	81-110	111-140	141+
Leves	1-5	5-10%	11-15%	16-20%	21-40%	41-50%	51-80%	81-100%
Graves	6-10	5-10%	11-15%	16-20%	21-40%	41-50%	51-80%	81-100%
Muy Graves	11-20	5-10%	11-15%	16-20%	21-40%	41-50%	51-80%	81-100%

#### VII. **FACULTADES DE LA ENTIDAD.**

La **ENTIDAD**, se reserva el derecho de supervisar en cualquier momento los equipos, elementos, sitios de trabajo, personal y documentos que sean necesarios para evaluar el cumplimiento y aplicación de las normas de Seguridad y Salud en el trabajo.

La **ENTIDAD**, se reserva el derecho de solicitar la acreditación sobre el cumplimiento de dichas obligaciones durante la ejecución contractual.

La **ENTIDAD**, se reserva el derecho de impedir las labores o actividades del personal del contratista que incumpla los citados procedimientos y normas. En caso esta situación se torne persistente y/o generalizada, la Superintendencia queda facultada a paralizar los trabajos y resolver el contrato sin lugar a reclamo por parte del contratista.

La **ENTIDAD**, se reserva el derecho de comunicar a la Autoridad de Trabajo, SUNAFIL y/u otro ente fiscalizador de cualquier incumplimiento por parte del contratista relacionado con las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo materia del presente contrato.

#### VIII. **PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES POR INFRACCIONES A LAS NORMAS DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE EN EL TRABAJO.**

La **ENTIDAD**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 68° de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo en la responsable de garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo

por parte del **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**.; en caso de detectar un incumplimiento a estas normas, debe aplicar la penalidad correspondiente.

El procedimiento para la aplicación de penalidades por infracciones a las normas de seguridad, salud y medio ambiente es el siguiente:

- 8.1.** El Área Usuaria, la Supervisión contratada, la Oficina de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente y cualquier otro órgano de línea de la **ENTIDAD**, de verificar alguna infracción a las normas de seguridad, salud y medio ambiente por parte de la **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** y/o sus trabajadores, comunica al Área Usuaria mediante un informe detallado y pormenorizado de la infracción o infracciones detectadas.
- 8.2.** El Informe debe contener como mínimo la siguiente información:
  - a) El nombre del Contratista,
  - b) La Relación de trabajadores involucrados y/o afectados,
  - c) La infracción o infracciones detectadas,
  - d) El tipo de infracción o infracciones cometidas,
  - e) El lugar donde se cometió la infracción o infracciones,
  - f) La fecha y hora de la infracción o infracciones,
  - g) Las pruebas que acrediten el o los incumplimientos detectados,
  - h) El archivo fotográfico y/o los videos que acrediten la infracción o infracciones (deseable),
  - i) La propuesta de penalidad a ser aplicada al **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**.
- 8.3.** El Área Usuaria una vez recibido el informe de penalización al **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, deberá evaluar este informe y de ser procedente comunicar al **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA** el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador de acuerdo a lo establecido en el Capítulo II de la LEY 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y/o lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y modificatorias.

## **IX. DOCUMENTOS DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE A PRESENTAR MENSUALMENTE.**

**EL CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA**, el último día hábil del mes deberá remitir lo siguiente:

- a) Copia de la renovación de la Póliza del Seguro Complementario de trabajo de Riesgo – Pensión, de corresponder.
- b) Copia de la renovación del Contrato del Seguro Complementario de Riesgos – Salud, de corresponder.
- c) Copia del comprobante de pago de estas renovaciones, del SCTR correspondientes al mes siguiente, de corresponder.
- d) Formato N° 2 El Avance del PASST, el cual debe contener las acciones programadas y ejecutadas según el Anexo N° 8.2.
- e) Formato N° 3 Nómina del Personal Asignado a la Actividad ejecutada, la cual debe contener información por cada trabajador según el Anexo N° 8.3.
- f) Formato N° 4 Nómina de Supervisores Directos asignados a la Actividad ejecutada, la cual debe contener información por cada Supervisor según el Anexo N° 8.4.
- g) Formato N° 5, Cuadro de Horas Hombre e Índice de Accidentes según el Anexo N° 8.5 y 8.5.1.

- h) De corresponder, copia de certificado del examen Médico Ocupacional del Trabajador que ha sido dado de alta.
- i) Copia de la Declaración Mensual de Manejo de Residuos Sólidos.
- j) Copia de la Declaración Mensual de Manejo de Materiales Peligrosos.

Esta documentación deberá ser remitida al Administrador del Contrato o al Área Usuaria que genero el Pedido de Compra; debidamente firmados por el representante legal de la **CONTRATISTA Y/O SUBCONTRATISTA.**, y con copia al correo electrónico señalado en el numeral 3.12 de este anexo.

**X. ANEXOS**

**ANEXO N° 1.1**

**Formato 1: Resumen de Riesgos Críticos**

Tareas	Peligro	Riesgo	Nivel de Riesgo	Medidas de Control

**ANEXO N° 1.2**

**Formato 2: Resumen del Avance Mensual del PASST**

Item	Contenido del PASST (Artículo Nº 12)	Actividades Programadas (1)	Lugar de Ejecución	Mes (indique que mes)		Mes (indique que mes)		Mes (indique que mes)		Cumplimiento Mensual %	Avance Anual %	Obs. (3)
				Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.			
a)	Actividades de Control del Programa de Seguridad	1.- Sesiones del Comité de Seguridad (Más de 25 trabajadores)										
b)	Medidas Preventivas para mitigar los riesgos no tolerables	1.- Elaboración y/o actualización de los Análisis y Procedimientos en las Tareas (AyPT o AST).										
		2.- Charlas de cinco minutos										
		3.- Adquisición de EPPs y Herramientas Personales.										
c)	Plan mensual de Inspecciones y Observaciones Planeadas sobre seguridad	1.- Inspecciones Planeadas										
		2.- Observaciones Planeadas.										
d)	Programa de entrenamiento de brigadas de emergencias y simulacros de situaciones consideradas en el Plan de Contingencias	1.- Lucha contra Incendios										
		2.- Primeros Auxilios										
		3.- Evacuación y Rescate										
e)	Plan de Capacitación en Materia de Seguridad para los Trabajadores	1.- Gestión Ambiental en Actividades Eléctricas.										
		2.- Seguridad y Riesgo Eléctrico.										
		3.- Formación de Actitudes y Seguro en Trabajos Eléctricos.										
		4.- Primeros Auxilios.										
f)	Otras Actividades Importantes											

Notas: Describir todas las actividades programadas para el respectivo mes, deberá incluir actividades reprogramadas de meses anteriores.

Indicar el mes al que correspondan.

De ser el caso, deberá indicar observaciones importantes como por ejemplo si ha sido programada deberá tener precisar fecha de ejecución.

**ANEXO N° 1.3**

**Formato 03: Nómina del Personal asignado a efectuar las Actividades Contratadas**

Nombres Y Apellidos	DNI	Cargo	N° de Horas de capacitación en SST	N° de Horas de entrenamiento en SST	Fecha de Entrega o renovación de EPP	Fecha de Entrega y/o renovación de Herramientas Personales	Fecha de Examen Médico

ANEXO N° 1.4

**Formato 4: Nómina de Supervisores Directos asignados a la Actividad Contratada**

Apellidos y Nombres	DNI	Educación	Años de experiencia en la Actividad	Nº de Horas de Capacitación en Temáticas de Supervisión

ANEXO N° 1.5

**Formato 05: Horas Hombre laboradas e índice de accidentes de trabajo**

N°	ESPECIFICACIÓN	TACNA	MOQUEGUA	ILO	TOTAL
1	<b>TRABAJADORES</b> Supervisores Técnicos electricistas, obreros, chofer, etc Total Trabajadores				
2	<b>HORAS LABORADAS EN EL MES</b> Días laborables del mes Horas de labor diaria Total horas laborables				
3	<b>HORAS NO LABORADAS POR VACACIONES, ACCIDENTE DE TRABAJO Y OTROS</b> Trabajadores en vacaciones, inasistencia, accidentes Días laborables totales de vacaciones, inasistencia, accidentes Horas de labor diaria Total horas no laboradas por vacaciones y otros				
4	<b>HORAS HOMBRE LABORADAS EN EL MES</b> Total				
5	<b>INDICE DE ACCIDENTES DE TRABAJO (I.A.T.).</b> Factor Días Perdidos por Accidente Índice de Frecuencia (IF = Nº accid.*1000000/H-H) Índice de Severidad (IS = Nº días perd.*1000000/H-H) Índice de Accidentabilidad (IA = Nº accid./Nº trabaj.)	1'000,000 0 0 0 0	1,000,000 0 0 0 0	1,000,000 0 0 0 0	1,000,000 0 0 0 0

ANEXO N° 1.5.1

**Formato 5.1: Personal de Vacaciones, Accidentes, Inasistencias, Otros**

(Ejemplo)

N°	Nombre	Inicio	Término	Días Totales	Observación	Días Efectivos
<b>TACNA</b>						
1	Juan Perez	01/08/2011	15/08/2011	15	falta por vacaciones	11
2	Luis Paz	01/08/2011	15/08/2011	15	falta por accidente	11
TOTAL						<b>22</b>
<b>ILO</b>						
1	Emilio Mendoza	01/08/2011	31/08/2011	31	falta por vacaciones	22
2	Mario Paredes	01/08/2011	31/08/2011	31	falta por accidente	22
TOTAL						<b>44</b>
<b>MOQUEGUA</b>						
1	Jose Casilla	15/08/2011	05/09/2011	22	falta por vacaciones	12
2	Pablo Cordero	15/08/2011	05/09/2011	22	falta por accidente	12
TOTAL						<b>24</b>

ANEXO N° 03:

OBLIGACIONES DE SEGURIDAD Y SALUD ANTE EL COVID-19 EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS DE SERVICIOS Y BIENES.

**A. Control de Revisión**

N° Rev.	Descripción	Pág.
00	Emisión del documento	Todas
01	Actualización de procedimiento de acuerdo al alcance de los nuevos lineamientos SSOMA	Todas
02	Adecuación a la R.M. N° 972-2020-MINSA	Todas
03	Actualización de Procedimientos de Prevención de acuerdo al alcance de los nuevos lineamientos SSOMA frente al COVID-19	Todas

## B. Tabla de Contenido

- I. Control de revisión
- II. Tabla de contenido
  1. Objetivo
  2. Alcance
  3. Documentos a Consultar
  4. Definiciones
  5. Responsabilidades
  6. Desarrollo
  7. Registros
  8. Anexos

### 1. OBJETIVO

Este Anexo de Seguridad y Salud ante el COVID-19 en el Trabajo, define los términos para asegurar la continuidad de las actividades y la protección integral de la salud del personal de Proveedores de Servicios (contratistas, subcontratistas, de la supervisión, locadores, asesores, consultores y demás trabajadores no incluidos en alguna de las modalidades arriba mencionadas), presentes en las actividades técnicas (operación y mantenimiento de los sistemas eléctricos), los frentes de obra de los proyectos, y en los servicios técnicos y/o administrativos contratados por **ELECTROSUR S.A.**, y de los Proveedores de Bienes, durante la emergencia del COVID-19.

Los otros Objetivos son los siguientes:

- a. Colaboración con las autoridades sanitarias
- b. Minimizar los efectos derivados de esta situación y garantizar la normalidad en todas las actividades desarrolladas en nuestra empresa.

### 2. ALCANCE

Este Anexo de Seguridad y Salud ante el COVID-19 en el Trabajo y los Protocolos de Actuación, abarcan en su aplicación a todo el personal de los proveedores de servicios (contratistas, subcontratistas, de la supervisión, locadores, asesores, consultores y demás trabajadores no incluidos en alguna de las modalidades arriba mencionadas), **que efectúan trabajos de manera presencial**, en las actividades técnicas (operación y

mantenimiento de los sistemas eléctricos), los frentes de obra de los proyectos, y en los servicios técnicos y/o administrativos contratados por **ELECTROSUR S.A.**; en adelante **Los Trabajadores**; incluye también a los proveedores de Bienes en la parte que les corresponda

### 3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

La normativa del presente Anexo, está constituida por las disposiciones legales, aplicables referidas a las medidas de prevención que debe adoptar las personas jurídicas y naturales para evitar la propagación del coronavirus (COVID-19).

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- c) Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- d) Ley 31011, Ley que delega en el Poder ejecutivo la facultad de legislar en diversas materias para la atención de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
- e) Ley 31016, Ley que establece medidas para despliegue del control simultaneo durante la emergencia sanitaria por el Covid-19.
- f) Decreto Legislativo 1456, Decreto Legislativo que establece la medida excepcional de cooperación laboral entre Entidades Públicas.
- g) Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, y sus modificatorias.
- h) Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, y sus modificatorias.
- i) Resolución Ministerial N° 128-2020-MEM/DM, que aprueba el Protocolo Sanitario para la implementación de medidas de prevención y respuesta frente al COVID-19 en las Actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad y sus modificatorias.
- j) Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, Aprueba el documento técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.
- k) Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo. (RISST)
- l) Reglamento Interno de Trabajo. (RIT)

### 4. DEFINICIONES

- a) **Autoridad de Salud.** - Son aquellas autoridades sanitarias competentes de nivel nacional, regional y local que tienen asignadas funciones en materia de prevención, inspección, vigilancia y control sanitario en sus respectivas jurisdicciones, para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva sanitaria.
- b) **Agente Infeccioso.** - Organismo (virus, rickettsia, bacteria, hongo, protozooario helminto) que sea capaz de producir una infección o una enfermedad infecciosa como el COVID-19.
- c) **CDC.-** The Centers for Disease Control and Prevention (CDC), Es una agencia del [Departamento de Salud y Servicios Humanos](#) de los Estados Unidos cuya responsabilidad a nivel nacional radica en el desarrollo y la aplicación de la prevención y control de enfermedades, salud ambiental y la realización de actividades de educación y promoción de la salud.

- d) **Coronavirus.** - Esta enfermedad pertenece a una familia de virus llamada Coronaviridae y sus efectos van desde el resfriado común hasta un síndrome respiratorio agudo.
- e) **COVID-19.** - También conocida como enfermedad del Coronavirus, es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2.
- f) **Emergencia.** - Toda perturbación parcial o total de un sistema que requiera recursos parciales o totales para su atención y que pueda poner en peligro la vida de las personas, instalaciones y ambiente.
- g) **Endemia.** - Proceso patológico que se mantiene a lo largo de mucho tiempo en una población o zona geográfica determinada.
- h) **Epidemia.** - Enfermedad que afecta a un número de individuos superior al esperado en una población durante un tiempo determinado; a veces, en lugar de epidemia, se utiliza la expresión 'brote epidémico'.
- i) **EPP.** – Equipos de Protección Personal.
- j) **Pandemia.** - Enfermedad epidémica extendida a muchos países y que afecta a muchos individuos del mismo país a la vez; a veces, se denomina 'epidemia mundial'.
- k) **SARS-Cov2.** - El coronavirus SARS-CoV-2 es un virus conocido como síndrome respiratorio agudo coronavirus 2 que se observó por primera vez a Wuhan (Hubei, China) en diciembre de 2019.

## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. El Gerente General es responsable de aprobar el presente protocolo de actuación y propiciar su aplicación.
- 5.2. La Gerencia de Planeamiento está facultada para difundir, administrar y supervisar la aplicación del presente protocolo de actuación a través del Departamento de Seguridad y Medio Ambiente.
- 5.3. Es responsabilidad del Administrador del Contrato verificar que los Proveedores de Servicios y de Bienes, cumplan con implementar todas las medidas de vigilancia, prevención y control ante el COVID-19 establecidos en los lineamientos legales vigentes establecidos por el Gobierno Central, Regional, Local y los de **ELECTROSUR S.A.**
- 5.4. Es responsabilidad del Administrador del Contrato remitir de manera digital el plan del Proveedor de Servicios y/o Bienes al Departamento de Seguridad y Medio Ambiente en el Trabajo dentro de las 24 horas de recibido por parte del Proveedor.
- 5.5. Es responsabilidad del Departamento de Seguridad y Medio Ambiente, revisar el Plan del Proveedor y emitir su opinión favorable y/o observaciones dentro de las 24 horas de recibido el mismo, en caso de tener observaciones, el Administrador del Contrato deberá remitir al Proveedor las observaciones para su subsanación.

## 6. DESARROLLO

### 6.1. REQUISITOS LEGALES FRENTE AL COVID19.

Todo Proveedor de Servicios y de Bienes de **ELECTROSUR S.A.**, a la cual le aplique este Protocolo deberá cumplir con los lineamientos legales vigentes establecidos por el gobierno central, regional, local y de **ELECTROSUR S.A.**

Para ello, debe contar con una matriz de requisitos legales frente al COVID-19 aplicables a su empresa, la cual deberá actualizar acorde a los requisitos legales que expida el gobierno.

## **6.2. LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD FRENTE AL COVID-19**

### **6.2.1. RESPONSABILIDADES**

#### **a. De Proveedores de Servicios**

- Cumplir con todas las medidas preventivas vigentes frente al COVID-19 emitidas por el Gobierno Central, Regional, Local y **ELECTROSUR S.A.**
- Elaborar su Plan de Vigilancia, Prevención y Control ante el COVID-19 en el Trabajo y registrarlo en el SISCOVID del MINSA y entregarlo al administrador de contrato de **ELECTROSUR S.A.** con un mínimo de tres (3) días hábiles antes de iniciar un servicio y/o entregar bienes.
- Dotar a sus trabajadores de todos los elementos de protección e insumos para la limpieza y desinfección para prevenir el contagio del COVID-19.
- Garantizar la divulgación a sus trabajadores y subcontratistas las medidas preventivas frente al COVID-19 emitidas por **ELECTROSUR S.A.**
- Velar por el buen uso de los elementos de protección asignados por la empresa para prevención del contagio del COVID-19.
- Velar por la aplicación de las medidas preventivas emitidas por la organización frente la COVID-19.
- Reportar inmediatamente al Administrador de contrato de **ELECTROSUR S.A.**, y a las autoridades de salud todo caso con síntomas o confirmado de COVID-19.
- Los proveedores de servicios considerados como locadores, asesores, consultores y demás trabajadores no incluidos en alguna de las modalidades mencionadas (gasfiteros, electricistas, carpinteros, etc.), deberán cumplir con los lineamientos de seguridad que **ELECTROSUR S.A.**, ha elaborado y dotarse de todos los elementos de protección e insumos para la limpieza y desinfección para prevenir el contagio del COVID-19.
- Los proveedores de servicios de supervisión de actividades técnicas (operación y mantenimiento de los sistemas eléctricos), de obra de los proyectos, y de los servicios técnicos y/o administrativos contratados por **ELECTROSUR S.A.** deberán cumplir con lo siguiente:
  - Acoger e implementar las acciones previstas en este protocolo y en los requisitos legales aplicables al COVID-19 en los eventos en que para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales deban desplazarse a los frentes de obra o de actividades.
  - Remitir a **ELECTROSUR S.A.**, semanalmente, un informe en donde se indiquen las actividades adelantadas por los Contratistas y el nivel

de cumplimiento de cada una de las medidas y los planes de acción e incluir los casos de contagio (en caso de presentarse) y el seguimiento respectivo a cada caso.

- Realizar el control y seguimiento permanente a las medidas y acciones establecidas en este Protocolo y las presentadas por cada uno de los contratistas y subcontratistas de **ELECTROSUR S.A.**
- Replicar a sus trabajadores las medidas indicadas en el presente Protocolo.

#### **b. De Proveedores de Bienes**

- Cumplir con todas las medidas preventivas vigentes frente al COVID-19 emitidas por el Gobierno Central, Regional, Local y **ELECTROSUR S.A.**
- Elaborar su Plan de Vigilancia, Prevención y Control ante el COVID-19 en el Trabajo y registrarlo en el SISCOVID del MINSA y remitir una copia de este registro al administrador de contrato de **ELECTROSUR S.A.** con un mínimo de tres (3) días hábiles antes de entregar bienes.
- El vehículo de Transporte de los bienes sea propio o contratado deberá tener su certificado de desinfección vigente.

#### **c. De los Trabajadores.**

- Cumplir con todas las medidas preventivas vigentes frente al COVID-19 emitidas por el Gobierno Local y Nacional, **ELECTROSUR S.A.**
- Solicitar la reposición a tiempo de los elementos de seguridad e insumos entregados como medidas preventivas frente al COVID-19.
- Usar los elementos de seguridad asignados durante la contingencia del COVID-19 de manera correcta, de acuerdo con los protocolos divulgados.
- Reportar todo acto o condición que afecte la salud y seguridad de los compañeros.
- Reportar de forma veraz y oportuna su condición de salud y contacto estrecho con personas con posible contagio.
- Realizar la limpieza de sus herramientas, utensilios, equipos y elementos de protección personal al inicio y finalización de la jornada.

#### **d. Del Responsable de Seguridad y Salud en el trabajo del Contratista**

- Elaborar el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo establecido en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA y sus modificatorias de ser el caso.
- Garantizar el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo, tales como:
  - Toma diaria y registro de la temperatura al ingreso y salida de la obra o proyecto de todos los trabajadores.
  - Verificar las condiciones de higiene de las áreas de trabajo y tomar las acciones correctivas inmediatamente. Manual de medidas preventivas y de mitigación frente
  - Verificar el buen uso de los elementos de protección personal por parte de los trabajadores, contratistas y visitantes en el proyecto u obra.
  - Verificar la aplicación de los instructivos de limpieza y desinfección de las áreas, equipos, vehículos, herramientas y EPP.

- Garantizar la aplicación de la encuesta de salud a todos los trabajadores, analizar datos y generar las alarmas respectivas para validación del servicio médico de la empresa.
- Y las demás funciones necesarias para garantizar el cumplimiento de las medidas sanitarias.

### 6.2.2. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

El proveedor deberá remitir de manera digital al Administrador del Contrato con 24 horas de anticipación el Plan de Vigilancia, Prevención y Control ante el COVID-19 en el Trabajo, considerando la siguiente información:

#### a. Información General del Plan

- Copia del Registro del Plan en el SISCOVID-19 del MINSA
- Acreditar que se ha aplicado la Ficha de Sintomatología COVID-19 a todos los trabajadores. *(anexo 2 de la R.M. N° 972-2020-MINSA)*
- Acreditar que se ha contratado al Médico Ocupacional y/o Profesional de la Salud *(anexo 1 de la R.M. N° 972-2020-MINSA)*
- Cumplir con los lineamientos establecidos en el R.M N° 972-2020-MINSA y sus modificatorias

#### b. Información Específica del Plan

La información mínima que debe contener el plan, debe ser la considerada en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, que aprueba el Documento “**Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgos de Exposición a SARS-CoV-2**”, lineamientos que son los siguientes:

- Programa de limpieza y desinfección de sus instalaciones, de acuerdo con las recomendaciones emitidas por el MINSA, incluye la evidencia del cumplimiento. (registro fotográfico)
- Programa de limpieza y desinfección interna y externa de vehículos, herramientas, uniformes/ropa de trabajo, laptops y otros, de acuerdo con las recomendaciones emitidas por el MINSA. Incluye la evidencia del cumplimiento (registro fotográfico).
- Programa de Lavado y Desinfección de Manos Obligatorio, incluye la implementación de lavabos de manos (número), entrega de alcohol en gel, y el esquema del monitoreo.
- Programa de Monitoreo de la Salud de los Trabajadores relacionadas al Trabajo en el Contexto del COVID-19.
- Formato de entrega, programa de cambio y ficha técnica de EPP’s (Mascarilla, guantes, otros). Todo el personal debe disponer de un Kit de Limpieza mínimo que debe estar definido en el IPERC.
- Evidencia de la capacitación a personal respecto al COVID-19 y las recomendaciones correspondientes (uso de mascarillas, guantes,

distancias mínimas, lavado de manos, aplicación de gel hidroalcohólico desinfectante, limpieza, ventilación, otros).

- Plan de acción ante la identificación de síntomas en las instalaciones del cliente.
- Flujo de comunicación hacia ELECTROSUR S.A., en caso de un trabajador con diagnóstico positivo que hubiese tenido interacción en nuestras instalaciones (dentro de los últimos 15 días)
- Envío de Check list para Unidades de Transporte:
  - Condiciones de higiene de las unidades de transporte
  - Desinfección previa y posterior de medios de transporte utilizados
  - Aforo máximo, tomando en cuenta el distanciamiento mínimo
  - Adecuada separación entre pasajeros
  - Proporcionar alcohol en gel al subir y bajar de la unidad
  - Uso de mascarillas durante todo el viaje

### 6.3. LINEAMIENTOS PARA EL INGRESO DE TRABAJADORES DE PROVEEDORES DE SERVICIOS Y/O BIENES A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA.

#### 6.3.1. DURANTE EL INGRESO

El proveedor deberá tener en consideración los siguientes lineamientos para el ingreso a las instalaciones de la empresa:

- a. Reforzar con su personal el “**no uso de objetos personales dentro de las instalaciones**”, tales como: pulseras, relojes, anillos y otros, al ser fuente de contaminación. Llevar consigo desinfectantes para su uso personal.
- b. Mantener la distancia mínima de 2.0 metros de cualquier persona (respetar la señalización en los accesos y/o áreas comunes).
- c. Uso correcto de mascarillas, las mismas que deben cumplir con los estándares mínimos establecidos por el MINSA.
- d. Seguir las indicaciones del personal de seguridad:
  - Participar en la medición de temperatura (máximo 38°C)
  - Responder a la encuesta individual establecida para despistaje de síntomas (anexo 2)
  - De ser el caso, para la inspección se solicitará la apertura de los compartimentos: maletines, cajas de herramientas, vehículos, otros.
  - Cumplir con las normas de desinfección y limpieza establecidas en cada sede.

#### 6.3.2. DENTRO DE LA INSTALACIÓN

El Proveedor y sus trabajadores deberán tener en consideración los siguientes lineamientos para el ingreso a las instalaciones de la empresa:

- a. Mantener la distancia mínima de 2.0 metros de cualquier persona (respetar la señalización en los accesos y/o áreas comunes).
- b. Evitar el contacto físico en todo momento.

- c. Evitar el contacto con superficies de uso común como: compartir herramientas / lapiceros, manijas de puertas, mobiliario, entre otros.
- d. Comunicación permanente sobre la importancia de lavarse las manos de manera correcta y frecuente por 20 segundos, y sobre cubrirse la boca con el antebrazo al toser y estornudar.
- e. Limitar el contacto con personas del área de influencia. En caso excepcional, definir funcionario específico que realizará el contacto y cumplirá el distanciamiento social, medidas de cuidado y limpieza posterior (medida establecida en el protocolo).
- f. Limitar el contacto con otros proveedores.
- g. Uso adecuado en los servicios higiénicos dentro de las instalaciones y cumplir las disposiciones en todo momento.
- h. Es responsabilidad de los Proveedores de Bienes y Servicio asegurar que sus trabajadores destacados comuniquen inmediatamente a ELECTROSUR S.A., si en el desarrollo de sus labores llegasen a presentar síntomas asociados al COVID-19

## **7. REGISTROS**

- Código Asignado al Anexo : AS
- Numero Correlativo : 002-2020
- Versión : 1.00
- Fecha : 15-06-2020

## **8. ANEXOS**

- Anexo 1 : Bibliografía.
- Anexo 2 : Control Diario de Salud e Ingreso



## ANEXO A

### PERFIL, REQUISITOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL

#### 1.- COORDINADOR DE ATENCION AL CLIENTE

##### 1.1. REPORTA A

Representante de ELECTROSUR S.A.

##### 1.2 FUNCION PRINCIPAL

Brindar un servicio de Atención de Calidad, coordinando y supervisando la correcta atención a los clientes sobre los diversos servicios que ofrece la Empresa en las oficinas de atención al cliente.

##### 1.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Supervisar, coordinar, dirigir y controlar el cumplimiento de las actividades y procedimiento de Atención al Cliente.
- Supervisar que la documentación presentada por los clientes para la dotación de nuevos suministros, reclamos y demás trámites realizados este de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa.
- Supervisar la orientación al cliente, indicándole los requisitos, condiciones y trámites que debe efectuar para obtener los diversos servicios que presta la empresa.
- Supervisar la orientación al cliente para que este elija la opción tarifaria, de acuerdo con el uso que va a dar al suministro de energía eléctrica.
- Supervisar que se entregue diariamente la documentación necesaria para la ejecución de las inspecciones de conexiones domiciliarias definitivas, provisionales o extraordinarias, controlando el movimiento y registro.
- Administrar los recursos humanos, equipos y materiales para el desarrollo de la función de la oficina de atención al cliente.
- Proporcionar la información requerida por ELECTROSUR, relacionada a requerimientos de OSINERGMIN respecto a los nuevos suministros, reclamos y otros de atención al cliente dentro de los plazos establecidos.
- Supervisar el cumplimiento de las funciones de Atención al Cliente (nuevos suministros, reclamos, conexiones temporales, venta de servicios).
- Controlar los indicadores de gestión sobre los servicios de atención al cliente e informar a ELECTROSUR.
- Verificar que la información y folletería establecida en la NTCSE y en los procedimientos de fiscalización, se encuentren publicadas en la oficina de atención al cliente.
- Verificar que la información de pliego tarifario, montos máximos, etc. vigentes esté disponible al usuario y publicado en la oficina de atención al cliente.
- Llevar a cabo el control y supervisión del cumplimiento de los plazos de los servicios ofrecidos por la empresa, y acorde con la NTCSE y otras Normatividades vigentes.
- Coordinar las acciones que permitan el debido cumplimiento del Trato al cliente conforme a lo establecido en la normatividad vigente.
- Informar diariamente a ELECTROSUR sobre el avance de las actividades realizadas.
- Informar mensualmente a ELECTROSUR todo lo acontecido en las oficinas de atención al cliente.
- Recopilar, verificar el escaneo de los contratos de suministro eléctrico y derivar la documentación sustentatoria de los usuarios a ELECTROSUR.
- Llevar a cabo la supervisión y control de la facturación por los servicios complementarios ofrecidos por la empresa.
- Llevar las estadísticas de los servicios ofrecidos por la empresa, como son reclamos, clientes nuevos, extraordinarios, etc.

- Supervisar el debido archivo y custodia de los contratos de suministros de energía eléctrica.
- Controlar la ejecución de los protocolos de atención al cliente, la correcta presentación del personal, el cumplimiento de horarios de atención, el correcto y oportuno trato a los usuarios.
- Apoyar a los gestores de atención a clientes cuando es posible y/o necesario.

#### **1.4 EDUCACIÓN**

Ingeniero Comercial o Ingeniero Industrial o Administrador o Derecho o carreras afines.

#### **1.5 FORMACIÓN**

Diplomado en Administración, Gestión Empresarial o Afín.

Cursos de especialización en:

- Comercialización de Servicios.
- Atención al Cliente.

Capacitación en Ofimática (Word, Excel, Power Point, Correo Electrónico, etc.).

Conocimientos básicos en electricidad o tramites que se realizan en el sector eléctrico, reclamos.

#### **1.6 EXPERIENCIA**

Experiencia Mínima de dos (02) años en administración de establecimientos comerciales: oficinas bancarias u oficinas de atención al cliente o call center o centros autorizados de pago o hoteles.

#### **1.7 HABILIDADES**

- Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Confiabilidad
- Ética Laboral
- Cumplimiento de Normas
- Vocación de Servicio
- Orientación a Resultados

## **2.- GESTOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **2.1 REPORTA A**

Coordinador de Atención al Cliente

### **2.2 FUNCION PRINCIPAL**

Atender a los clientes de los diversos servicios que ofrece la empresa, y a los clientes que requieren información, mediante solicitudes, reclamos y cualquier requerimiento relacionado al servicio de energía eléctrica que brindamos.

### **2.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Verificar que la documentación presentada por los clientes para la dotación de nuevos suministros, reclamos y demás trámites realizados este de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa.
- Orientar al cliente, indicándole los requisitos, condiciones y trámites que debe efectuar para obtener los diversos servicios que presta la empresa.
- Orientar al cliente para que este elija la opción tarifaria, de acuerdo con el uso que va a dar al suministro de energía eléctrica.

#### **2.4 EDUCACIÓN**

Ser egresados de cualquier especialidad, siendo de preferencia las carreras profesionales de Administración, Ingeniería Comercial, Ciencias de la Comunicación, Derecho.

#### **2.5 FORMACIÓN**

Cursos de especialización en:

- Servicio y Atención al Cliente.

Capacitación en Ofimática (Word, Excel, Power Point, Correo Electrónico, etc.).

Conocimientos básicos en electricidad o tramites que se realizan en el sector eléctrico, reclamos.

#### **2.6 EXPERIENCIA**

Experiencia Mínima de seis (06) meses en labores de atención al cliente.

#### **2.7 HABILIDADES**

- Capacidad Analítica
- Trabajo en Equipo.
- Ética Laboral
- Cumplimiento de Normas
- Vocación de Servicio
- Eficiencia

### **3.- ORIENTADOR DE ATENCION AL CLIENTE**

#### **3.1 REPORTA A**

Coordinador De Atención Al Cliente

#### **3.2 FUNCION PRINCIPAL**

Orientar a los clientes que ingresen y que se encuentren fuera del centro de atención al cliente.

#### **3.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Orientar al cliente, indicándole los requisitos, condiciones y trámites que debe efectuar para obtener los diversos servicios que presta la empresa.
- Orientar al cliente sobre el uso de la página web de Electrosur, quiosco multimedia.
- Entregar los tickets de atención a los clientes que les corresponda ser atendidos en las ventanillas o módulos de atención.
- Ordenar la cola de espera, la cual se realiza fuera del Centro de Atención al Cliente.

#### **3.4 EDUCACIÓN**

Egresado de las carreras profesionales de Administración, Ing. Comercial, Derecho o afines; o egresado de secretariado ejecutivo.

#### **3.5 FORMACIÓN**

Cursos de especialización en:

- Servicio y Atención al Cliente,

Capacitación en Ofimática (Word, Excel, Power Point, Correo Electrónico, etc.).

#### **3.6 EXPERIENCIA**

Experiencia Mínima de tres meses (03) en labores de atención al cliente.

### **3.7 HABILIDADES**

- Capacidad Analítica
- Trabajo en Equipo.
- Ética Laboral
- Cumplimiento de Normas
- Vocación de Servicio
- Eficiencia

ANEXO B

ESCALA DE SUELDOS

Puestos	Remuneración Básica
Coordinador de Atención al Cliente	S/ 1,200.00
Gestor de atención al cliente	S/. 1,114.00
Orientador de atención al cliente	S/. 1,114.00

ANEXO C

ESPECIFICACIONES TECNICAS DE EQUIPO DE COMPUTO

ITEM	COMPONENTES	CARACTERISTICAS
1	<b>Equipos base</b>	Tipo Small Desktop (dimensiones máximas 37x12x41 Centímetros), se pueden aceptar equipos con especificación tipo "TooHess". Se aceptarán equipos Small Form Factor, mientras sus medidas se encuentren dentro de las dimensiones máximas exigidas.
2	<b>Procesador</b>	Puntuación mínima: 12,000 Passmark CPU Mark base El procesador deberá ser de última generación disponible de la marca en el mercado (Intel 8va generación en adelante o AMD APU en adelante). El procesador debería tener un consumo energético máximo de 65 W. Deseable tener una memoria cache L3 igual o superior a 9MB.
3	<b>Soporte de virtualización por hardware</b>	SI
4	<b>Memoria RAM</b>	Mínimo de 8 GB DDR4 con mínimo 2666 MHz. Expandible a 64GB tipo DDR4, con una transferencia mínima de 2,000 MT/s (millones de transferencias por segundo)
5	<b>Disco duro</b>	Mínimo 512 GB SSD SATA II o SSD M.2 o SSD PCIe Máximo 3.5"
6	<b>Ranuras de expansión</b>	2 PCI Express (que pueden ser XI y/o X4 y/o X16)
8	<b>Puertos</b>	Debe tener un (01) puerto serial integrado en el Mainboard. El puerto serial deberá estar integrado en la parte posterior del equipo. Se aceptarán puertos seriales instalado en un slot PC del equipo de cómputo siempre y cuando el número de puertos PCI o PCI Express (de acuerdo al punto 6 "Ranuras de Expansión") sean IOS solicitados. Se aceptarán soluciones donde los puertos seriales puedan instalarse en la parte posterior del equipo de cómputo. Un mínimo de 10 puertos USB de los cuales 4 de ellos son frontales y 6 deben ser posteriores. Al menos 6 puertos USB deberán ser USB 3.1 y a) menos uno (01) debe ser puerto US8 Tipo-C Geni.
9	<b>Teclado</b>	USB de membrana, de 102 o 104 teclas idioma castellano (Incluyendo letra "ñ" y tilde). Indicadores luminosos de estado. No inalámbrico.

10	<b>Mouse</b>	USB láser o tipo óptico. Dos botones y rueda scroll. No inalámbrico.
11	<b>Gráficos</b>	Gráficos incorporados al Procesador compatibles con resoluciones 4K (UHD) a 60Hz, con salida VGA y/o DVI y/o DP. Si la salida fuera solamente tipo digital, el monitor (COMPONENTE 1 y 2) debe tener también este tipo de conectar digital. Deberá ser compatible con el estándar DirectX 12 de Microsoft. La versión de DirectX deberá permitir ser actualizada a su última versión desde la página de Microsoft en caso sea requerido por LA ENTIDAD.
12	<b>Tarjeta de red</b>	10/100/1001000 Gigabit Ethernet. Compatible IPv6
13	<b>Forma de case</b>	Para trabajo Horizontal y vertical indistintamente
14	<b>Monitor</b>	LED mínimo 21" y máximo 23.0" de una resolución mínima de 1920x1080. Se debe precisar que los 21" hace referencia a todo el Angulo de visión de pantalla sin contar el marco.
15	<b>Drivers necesarios para el correcto funcionamiento de la microcomputadora</b>	SI
16	<b>Incluir todos los cables necesarios para su funcionamiento con conectares planos con toma a tierra</b>	Si
17	<b>Fuente de poder 110-220 auto voltaje</b>	SI, consumo energético máximo 210 W, 60 Hz, con corrección activa del factor de potencia y mínimo 85% de eficiencia o superior
18	<b>Audio (parlante integrado interno incorporado)</b>	SI
19	<b>Chip de seguridad integrado a la placa que permita la encriptación de data mediante hardware y software</b>	Si, que cumpla estándar TPM 1.2 o 2.0
	<b>Case con seguridad</b>	Si, o en su defecto el case debe contar con un sistema de seguridad mediante el cual se pueda asegurar la apertura del equipo mediante un cable de seguridad con seguro tipo Kensington con clave de seguridad de por lo menos cuatro dígitos o llave, no necesariamente de la marca Kensington. Se aceptarán soluciones que permitan un

20	física	bloqueo electrónico físico del chasis. Esto no será considerado como puntaje adicional.
21	<b>Sistema operativo</b>	Windows 10 Professional 64 bits (OEM) en español, en su última versión. Instalado. Incluye CD o DVD de instalación o recuperación en partición del disco duro.
22	<b>B10s</b>	El BIOS, podrá ser actualizado a través de la página web del fabricante.
23	<b>Administración out of band mediante hardware</b>	Habilitada.  La administración out of band mediante hardware debe ser vía Ethernet y Wireless. Debe permitir el control remoto del equipo a nivel de Keyboard, Video y mouse, sin participación del sistema operativo. Puede ser de tecnología DA5H para procesadores AMD o tecnología vPro para procesadores Intel.

#### ESPECIFICACIONES TECNICAS IMPRESORA LASER MONOCROMÁTICA DE 28PPM

<b>General</b>	
Tipo de impresora	Impresora de grupo de trabajo - laser – monocromo
<b>Impresora</b>	
Velocidad de impresión	28 ppm - B/W
Panel de control	Pantalla grafica LCD de dos líneas con luz de fondo, botones (OK, Menu, Cancelar, atrás); indicadores luminosos Led
Interfaz	USB 2.0 de alta velocidad, Ethernet 10/100/1000 gigabit
Resolución impresión (B/N)	1200 ppp x 1200 ppp
<b>Procesador</b>	
Procesador	Velocidad 800 MHz
<b>Memoria RAM</b>	
Estandar	256 MB
<b>Papel</b>	

Entrada	Bandeja multipropósito 1 para 50 hojas, bandeja 2 para 250 hojas.
Tipos de medios	Papel (normal, liviano, pesado, bond, membrete, reciclado, sobres.
Tamaño de medios	Carta, oficio, ejecutivo
Recursos de red	A través del puerto de red 10/100/1000 gigabit incorporado
Impresora inteligente características de software	HP ePrint Auto-On/Auto-Off, HP Smart Install, panel de control en pantalla LCD d dos líneas con luz de fondo, red Gigabit
Lenguajes de impresión estándar	HP PCL 5e, HP PCL 6, emulación HP postscript nivel 3
<b>Alimentación</b>	
Dispositivo de alimentación	Fuente de alimentación 220 V. a 240 VCA +/-10%
Frecuencia	60 Hz.
Consumo eléctrico en modo de espera / reposo	2.2 vatios
<b>Software / Requisitos del sistema</b>	
Sistema operativo requerido	Microsoft Windows 10, Microsoft Windows XP 64-bit Edition, Microsoft Windows Server 2003/2008, Microsoft Windows 7 (32/64 bits), Microsoft Windows Server 2003/2008 x64 Edition, Microsoft Windows Vista (32/64 bits)
Aprobaciones y requisitos de seguridad	IEC 62479:2010/EN 62479:2010
<b>Parámetros de entorno</b>	
Temperatura de funcionamiento	15 °C a 33°C
Rango de humedad en funcionamiento	10 a 80% de HR
Accesorios	Cables de alimentación, cable usb, CD driver de instalación, Tóner incluido y otros.
Emisión de sonido (operativa)	50 dBA

ANEXO D  
ESTRUCTURA DE COSTOS

ESTRUCTURA DE COSTOS SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DESCRIPCION	TIPO DE PERSONAL		
	SUPERVISOR 8 HORAS 03 SUPERV.	GESTOR 8 HORAS 11 GESTORES	ORIENTADOR 8 HORAS 4 ORIENTADORES
<b>1 REMUNERACIONES</b>			
Remuneración Mínima Mensual	1,200.00	1,114.00	1,114.00
Asignación Familiar / bonificación			
<b>Total Remuneración</b>	<b>1,200.00</b>	<b>1,114.00</b>	<b>1,114.00</b> (1)
<b>2 BENEFICIOS SOCIALES AL 100%</b>			
Gratificaciones	16.67% de (1)		(2)
Vacaciones	8.33% de (1)		(3)
CTS	9.72% de (1)		(4)
<b>Total Beneficios Sociales</b>			
<b>Total a pagar al trabajador (1+4)</b>			(5)
<b>3 APORTACIONES DE LA EMPRESA</b>			
ESSALUD	9% de (1+2+3)		(6)
SCTR -SALUD	2% de (1+2+3)		(7)
SCTR - PENSIONES	2% de (1+2+3)		(8)
POLIZA VIDA LEY	1.3% de (1+2+3)		(9)
<b>Total aportaciones de la empresa</b>			(10)
<b>Total costo de personal (5+6)</b>			(11)
<b>4 OTROS</b>			
PRUEBAS COVID-19			
EXAMEN MEDICO			
IMPLEMENTOS COVID-19			
UNIFORME			
EQUIPOS DE COMPUTO			
IMPRESORAS			
PAPEL BOND A4			
UTILES DE ESCRITORIO			
SERVICIO DE LIMPEZA			
SERVICIO DE VIGILANCIA			
<b>Sub Total</b>			
<b>5 GASTOS ADMINISTRATIVOS 10% de (11)</b>			
<b>6 UTILIDAD 15% de (11)</b>			
<b>7 TOTAL COSTO DE UN PUESTO L-S:</b>			
	N° de trabajadores		
<b>8 ALQUILER DE LOCAL</b>			
<b>9 IGV</b>	18%		
<b>TOTAL COTIZACIÓN MENSUAL S/</b>			
<b>TOTAL COTIZACIÓN X 6 (MESES)</b>			

## II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

<b>B</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>B.3</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>B.3.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Ingeniero Comercial o Ingeniero Industrial o Administrador o Derecho o carreras afines del personal clave requerido como <b>COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE (03 PERSONAS)</b></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Título Profesional requerido será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p><b>Importante para la Entidad</b></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><p><i>Incluir o eliminar, según corresponda. Sólo deberá incluirse esta nota cuando la formación académica sea el único requisito referido a las calificaciones del personal clave que se haya previsto. Ello a fin que la Entidad pueda verificar los grados o títulos requeridos en los portales web respectivos.</i></p></div> <p>En caso Título Profesional requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>

B.4	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Experiencia Mínima de dos (02) años en administración de establecimientos comerciales: oficinas bancarias u oficinas de atención al cliente o call center o centros autorizados de pago u hoteles., del personal clave requerido como <b>COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE (03 PERSONAS)</b></p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <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></li> <li>• <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></li> <li>• <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></li> <li>• <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></li> </ul> </div>
C	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a <b>S/ 1,000,000.00 (Un Millón con 00/100 Soles)</b>, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de Atención al cliente y/o call center.</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 pago<sup>7</sup>, correspondientes a un máximo de</p>

<sup>7</sup> 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 fehacencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello*

veinte (20) contrataciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Importante

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

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".

#### Importante

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

**CAPÍTULO IV  
FACTORES DE EVALUACIÓN**

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<p><b>A. PRECIO</b></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 registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (<b>Anexo N° 6</b>), según corresponda.</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<sub>i</sub> = Puntaje de la oferta a evaluar O<sub>i</sub> = Precio i O<sub>m</sub> = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;"><b>100 puntos</b></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.*

### CONTRATO PARA EL “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ZONAS DE TACNA, ILO Y MOQUEGUA”

CONTRATO N° ES - C - - 202...

Conste por el presente documento, la contratación para el “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ZONAS DE TACNA, ILO Y MOQUEGUA”, celebrado de una parte por la EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD SOCIEDAD ANÓNIMA - ELECTROSUR S.A., con RUC N° 20119205949, con domicilio legal en la calle Zela N° 408 del Distrito, Provincia y Departamento de Tacna, a quien en adelante se denominará ELECTROSUR S.A., debidamente representado por su Gerente General Ing. Víctor Raúl Monzón Gonzáles, identificado con DNI N° 00474181 y su Gerente de Administración y Finanzas C.P.C. Rómulo Andrés Hernández Salvatierra, identificado con DNI N° 00484074, según poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 11003278 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Tacna, Asientos .....respectivamente, y de la otra parte el ..... con RUC N°....., con domicilio legal en ....., con Partida Electrónica N°..... inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de ....., a quien en adelante se denominará EL CONTRATISTA; en los términos y condiciones siguientes:

#### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha ..... del 202....., el comité de selección de ELECTROSUR S.A., adjudicó la buena pro del Procedimiento de Selección .....N° ..... - ..... Convocatoria, para el “.....”, respecto del ÍTEM N° .....: “.....”, a ....., cuyos detalles e importes 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.

El presente contrato se rige por el sistema a .....de acuerdo con lo establecido en las Bases Integradas del Procedimiento de Selección Concurso Público N° CP-....-202....-ES - Primera Convocatoria.

#### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>8</sup>**

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

<sup>8</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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, 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: ALCANCES DEL SERVICIO**

EL CONTRATISTA deberá cumplir con los Términos de referencia del Requerimiento, detallados en las Bases Integradas del Procedimiento de Selección Concurso Público N° CP-.....-202....-ES y su oferta presentada.

**CLÁUSULA SEXTA: 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 ULTIMO CASO].

**CLÁUSULA SÉPTIMA: 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 OCTAVA: GARANTÍAS**

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

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

**Importante**

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

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

**Importante**

*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 NOVENA: OBLIGACIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Adicionalmente a las obligaciones y derechos especificados en el presente contrato, así como aquellos detallados en las bases integradas, tanto EL CONTRATISTA como ELECTROSUR S.A. se comprometen a respetar el código de Ética de ELECTROSUR S.A.

Al momento de la suscripción del contrato ELECTROSUR S.A. otorga una copia del Código de Ética de ELECTROSUR S.A. a EL CONTRATISTA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: 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 UNDÉCIMA: 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 DUODÉCIMA: 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 DÉCIMA TERCERA: 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 DÉCIMA CUARTA: PENALIDADES**

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

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

Donde:

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

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

#### **Importante**

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

Adicionalmente a la penalidad por mora se aplicarán **OTRAS PENALIDADES:**

## **OTRAS PENALIDADES**

LA ENTIDAD ha establecido 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, las cuales son las siguientes:

[CONSIGNAR LAS OTRAS PENALIDADES].

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 QUINTA: 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 SEXTA: 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 SÉTIMA: ANTICORRUPCIÓN**

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

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

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: 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 NOVENA : SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>9</sup>**

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.

<sup>9</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

El arbitraje será institucional, el proceso Arbitral que se instaure, ya sea a petición de ELECTROSUR S.A. o EL CONTRATISTA será resuelto por un Tribunal Arbitral, es decir por un Órgano Colegiado conformado por tres miembros, de los cuales uno será el Presidente.

Los miembros del Tribunal Arbitral deben ser profesionales que cuenten con especialización acreditada en Derecho Administrativo, Arbitraje y Contrataciones con el Estado.

El Arbitraje será de Derecho e Institucional, bajo la organización y administración del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna o de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa, conforme a sus Estatutos y Reglamentos, a los cuales las partes se someten incondicionalmente, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad.

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 VIGÉSIMA: 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 VIGÉSIMO PRIMERA: CLÁUSULA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

[CONSIGNAR CLÁUSULA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES].

**CLÁUSULA VIGÉSIMO SEGUNDA: CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES CON EL CONTRATISTA**

[CONSIGNAR CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES CON EL CONTRATISTA].

**CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA: RELACIÓN DE ANEXOS**

Adjunto al texto del presente contrato se encuentran los siguientes documentos:

Anexo N° 01: .....  
Anexo N° 02: .....  
Anexo N° 03: .....  
Anexo N° 04: .....

**CLAUSULA VIGÉSIMO TERCERA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

Electrosur S.A. determina medidas de control (Inspección del cumplimiento de las actividades y resultados), a ser realizadas durante la ejecución del contrato, es decir, durante el desarrollo del servicio.

Por ello para la función de inspeccionar, controlar y efectuar el cumplimiento y seguimiento en lo que se refiere a la parte técnica del contrato suscrito con la contratista, designa como **COORDINADOR TÉCNICO** a:

.....

Las gerencias ejercerán la toma de decisiones para velar el correcto cumplimiento del contrato, por lo que se les designa como **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** a:

.....

**CLÁUSULA VIGÉSIMO CUARTA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

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

DOMICILIO DE ELECTROSUR S.A. : Calle Zela N° 408 del Distrito, Provincia y Departamento de Tacna

DOMICILIO DEL CONTRATISTA : .....

CORREO ELECTRÓNICO DEL : .....  
CONTRATISTA

Toda comunicación escrita dirigida a ELECTROSUR S.A. relacionada con la ejecución del presente contrato, deberá hacer referencia al Expediente N° .....

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 Tacna a los .... días del mes de ..... del 20....

.....  
GERENTE GENERAL  
ELECTROSUR S.A.

.....  
REPRESENTANTE LEGAL COMÚN  
EL CONTRATISTA

.....  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
ELECTROSUR S.A.

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° CP-009-2021-ES**  
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 <sup>10</sup>		Sí	No
Correo electrónico :			

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios<sup>11</sup>

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.*

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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° CP-009-2021-ES**  
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 <sup>12</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado 2					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>13</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado ...					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>14</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

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

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Ibídem.

<sup>14</sup> Ibídem.

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios<sup>15</sup>

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.*

---

<sup>15</sup> 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 Nº 2

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

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-009-2021-ES**  
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 Nº 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 Nº 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

### ANEXO N° 3

#### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° CP-009-2021-ES**  
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 Nº 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-009-2021-ES**  
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° CP-009-2021-ES**  
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] [%]<sup>16</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]<sup>17</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>18</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<sup>16</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>17</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>18</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

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

.....  
**Consociado 2**  
**Nombres, apellidos y firma del Consociado 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 Nº 8

### EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-009-2021-ES**  
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>19</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>20</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>21</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>22</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>23</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>24</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>19</sup> 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.

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> 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".

<sup>22</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>23</sup> 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.

<sup>24</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>19</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>20</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>21</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>22</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>23</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>24</sup>
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
<b>TOTAL</b>										

[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° CP-009-2021-ES**  
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.*