

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	Importante • Abc	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	Advertencia • Abc	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	Importante para la Entidad • 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.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

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

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

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



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



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

CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1



Hidrandina

**CONTRATACIÓN DE:
SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRIMERA
INSTANCIA, SEGUNDA INSTANCIA, CUMPLIMIENTOS Y
DESCARGO DE OBSERVACIONES DE LAS
SUPERVISIONES COMERCIALES REALIZADAS POR
OSINERGMIN – HIDRANDINA S.A**

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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



SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante



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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o

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

mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pagado 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, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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



CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

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

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

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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



**CAPÍTULO III
DEL CONTRATO****3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

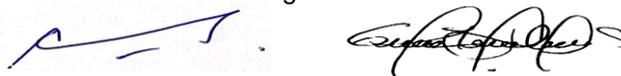
En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias, la misma que debe ser renovada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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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





3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

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

De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-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 : HIDRANDINA S.A
RUC N° : 20132023540
Domicilio legal : Jr. San Martín Nro. 831. La Libertad - Trujillo
Teléfono: : 481300 – ANEXO-31229
Correo electrónico: : mesadepartesHDNA@distriluz.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del Servicio de atención de reclamos de primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales realizadas por OSINERGMIN – Hidrandina S.A.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante formato de solicitud y aprobación de expediente SAE-0139-2023-HDNA el 05 de diciembre de 2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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



**1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de Mil Noventa y cinco (1095) días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio, y/o hasta la culminación del plazo de la prestación y/o cuando se agote el monto contratado, lo que ocurra primero en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar el costo de doce con 00/100 soles (S/ 12.00) en nuestra cuenta corriente bancaria N°000-1566083 y CCI N° 00940700000156608380 del Banco Scotiabank. Con la copia de la solicitud y del voucher de pago se entregará las Bases en la Unidad de Logística, sito en el primer piso de la Sede Central del Hidrandina S.A en Jr. San Martín N° 831 centro Histórico de Trujillo, en el horario de 08:30 a 12:30 horas y 14:00 a 18:00 horas.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- ✓ Decreto Legislativo N° 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- ✓ Ley N° 31638 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- ✓ Ley N° 31639 – Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- ✓ 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 Decretos Supremos N° 377-2019-EF, N° 168-2020-EF, N° 250-2020-EF y N° 162-2021-EF.
- ✓ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que Aprueba el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- ✓ Decreto Supremo N° 009-2020-TR que aprueba las normas reglamentarias del Decreto de Urgencia N° 044-2019 relativas al seguro de vida.
- ✓ Ley N° 29245; Ley que regula los servicios de tercerización y D. Leg. N° 1038, que precisa alcances de la Ley N° 29245.
- ✓ D.S. 006-2008-TR, Reglamento de la Ley N° 29245 y del D. Leg. N° 1038 que regulan los servicios de tercerización.
- ✓ D.S. N° 005-2012-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ R.M. 111-2011-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas.
- ✓ Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Demás normas modificatorias, complementarias y/o supletorias vinculadas al marco legal citado.
- ✓ Directivas de FONAFE o DISTRILUZ.
- ✓ Código Civil.
- ✓ Ley General de inspección del trabajo - Ley 28806
- ✓ Decreto Ley N° 25844 – DS - 009-93-EM
- ✓ DS-020-97-EM - Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos
- ✓ Lineamientos resolutivos de la junta de apelaciones de reclamos de usuarios – JARU.

- ✓ Decreto Supremo 022-2019-IN.
- ✓ Normas de OSINERGMIN referentes a:
 - ✓ Deberes y Derechos del Usuario de Electricidad
 - ✓ Como reclamar Servicios Públicos de Electricidad
 - c. Directiva de Reclamo
 - ✓ Procedimiento de Reclamo
 - ✓ Nuevo Procedimiento de Reclamo
 - f. Todas sus modificaciones
- ✓ Conocimiento normativo de OSINERGMIN respecto de:
 - ✓ Supervisión de las Condiciones de Prestación del Servicio Público de Electricidad en los Sistemas Aislados
 - ✓ Supervisión de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas
 - ✓ Supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica
 - ✓ Supervisión de los Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica en el Servicio Público de Electricidad
 - ✓ Supervisión del Cumplimiento de la Normatividad sobre Contribuciones Reembolsables en el Servicio Público de Electricidad.
 - ✓ Supervisión del Cumplimiento de Normas Vigentes sobre Corte y Reconexión del Servicio Público de Electricidad.
 - ✓ Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario.
 - ✓ Multas por incumplimientos a la resolución de “Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”. Resolución 141-2011-OS/CD.
 - ✓ Supervisión para el contraste de medidores de energía eléctrica
 - ✓ Supervisión de la Operatividad del Servicio de Alumbrado Público. q. Supervisión de la Resolución 047-2009-OS-CD y 028-2006-OS-CD
 - ✓ Supervisión del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica No.266-2012-OS-CD-GFE
- ✓ Todas sus modificaciones.

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



CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

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

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

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

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

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

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

No aplica

Advertencia

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

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

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

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁵ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁶ (**Anexo N° 12**).
- i) Formato de declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades

Importante

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

Importante

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

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

- *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 Haya⁷.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en requerida en en Jr. San Martín N° 831 centro Histórico de Trujillo, en el horario de 08:30 hasta las 14:30 horas - mesadeparteshdna@distriluz.com.pe.

Se considera el uso de la mesa de partes virtual en la medida de que la validez y el objeto del documento permita su presentación por medios electrónicos.

Importante

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

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en 36 PAGOS MENSUALES.

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

- Informe del funcionario responsable de la Unidad de Atención al Cliente emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Copia del Contrato u Orden de Servicio
- Código de cuenta interbancario.

Dicha documentación se debe ser registrada en la Plataforma de Proveedores de Hidrandina (<http://campushdna.distriluz.com.pe/proveedor>)

- La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del **CONTRATISTA** dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.



⁷ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.



**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 de reclamos de primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales realizadas por OSINERGMIN – Hidrandina S.A

1. Denominación de la Contratación

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación de una empresa especializada que brinde el Servicio de atención de reclamos de primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales realizadas por OSINERGMIN – Hidrandina S.A., y respuesta a nuestros clientes de sus solicitudes derivadas de atención al cliente.

2. Finalidad Pública

El servicio de resolución de reclamos en primera instancia, segunda instancia cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales realizadas por OSINERGMIN HIDRANDINA S.A. en adelante HIDRANDINA, permitirá mejorar los tiempos de atención que devienen en la ejecución de dichas actividades, impactando directamente en la satisfacción de los clientes.

El servicio garantizará que la calidad de las resoluciones emitidas en primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y respuesta a nuestros clientes de sus solicitudes derivadas de atención al cliente, evitando generar insatisfacción en los clientes.

3. Vinculación de requerimiento al POI de la Entidad Participante

El presente servicio esta dentro de los compromisos en el Plan Operativo Institucional y cuenta con el presupuesto, como parte de los servicios operativos comerciales, con la finalidad de mejorar el Nivel de Satisfacción al Cliente.

4. Antecedentes

El servicio de venta de energía eléctrica, está calificado como un servicio básico para la población, siendo de interés prioritario que HIDRANDINA ejecute constantes mejoras continúa a los procesos comerciales de atención al cliente, uno de los puntos más relevantes es la atención de reclamos y respuestas a las cartas y/o documentos presentados.

El presente servicio se viene ejecutando en HIDRANDINA hace ocho (08) años; resulta necesario seguir contando con el servicio, el mismo que permitirá a HIDRANDINA brindar un servicio de calidad a sus clientes y potenciales.



Este servicio se encuentra regulado según Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD N° 047-2009-OS-CD, ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 141-2023-OS/CD, OSINERGMIN No.266-2012-OS-CD-GFE Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica y sus modificaciones.

5. Objetivo General y Específico

5.1. Objetivo General

Cumplir con lo dispuesto por las Normas Técnicas de Calidad de los Servicios Eléctricos, el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural; el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, ley que regula la notificación administrativa mediante casilla electrónica y el Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.

5.2. Objetivos Específicos

Atender oportunamente la atención de los reclamos en primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargos a Osinergmin derivados de las supervisiones comerciales. Respuesta de las solicitudes presentadas por nuestros clientes derivados de atención al cliente y otros afines al procedimiento implementando procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para su atención, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente (*) y sus modificaciones evitando multas y sanciones por las entidades fiscalizadoras - OSINERGMIN.

6. Alcances y Descripción del Servicio

6.1. Alcance

El servicio consiste en la atención a los clientes y potenciales clientes que se encuentran dentro de la concesión de **HIDRANDINA. (La Libertad, Cajamarca y Ancash).**

6.2. Descripción y condición del servicio

El servicio a contratar incluye todo los costos directos e indirectos, es decir, **LA CONTRATISTA** tiene bajo su cargo toda la responsabilidad económica, administrativa y laboral, el aporte de personal ejecutivo, administrativo, mano de obra, locales, materiales y suministros, vehículos, combustible, equipos y maquinarias, herramientas, dispositivos de seguridad, uniformes, implementos de seguridad personal y equipos de comunicación, equipos informáticos y soporte, software, seguros, licencias y/o autorizaciones administrativas, impuestos de ley y cualquier bien o servicio que sea requerido legal, judicial o contractualmente para el cumplimiento del contrato.

El presente servicio, tiene como finalidad el de brindar una atención eficiente a los clientes de **HIDRANDINA**, por los requerimientos originados por la prestación del Servicio Público de Suministro de Electricidad, en concordancia a los alcances de la normatividad vigente y sujetarse a los alcances del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", que es obligatoria para todas las empresas de distribución de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos, titulares el suministro, usuarios, terceros con legítimo interés y el OSINERGMIN en materia de reclamos, Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, Lineamientos Resolutivos de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios y otra normativa vigente que permita brindar un atención eficiente y eficaz a los clientes de HIDRANDINA y público en general, Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica y sus modificaciones.



LA CONTRATISTA prestará mínimo el servicio de lunes a viernes de manera presencial y/o de manera remota en un 50% en razón al total del personal requerido, aún en casos fortuitos (huelga, paros y otros) en el siguiente horario:

Días	Horario de Prestación del Servicio
Lunes a Viernes	08:00 a 13:00
	13:45 a 18:30

El home office, deberá estar debidamente supervisada por **LA CONTRATISTA** ante cualquier requerimiento de **HIDRANDINA**, estos deberán ser puestos a la vista. El horario deberá ser acorde al horario que cuenta **HIDRANDINA** cualquier modificación informará vía correo para sus adecuaciones.

El personal de **LA CONTRATISTA** deberá demostrar experiencia, conocimiento y capacitación actualizada sobre la normativa vigente, en particular sobre la Directiva de reclamo, aprobada por el OSINERGMIN, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, Ley de Concesiones Eléctricas y otras vigentes relacionadas con la prestación del servicio que estime conveniente **HIDRANDINA**.

LA CONTRATISTA debe contar con un personal administrativo que se encargue de los aspectos logísticos, recursos humanos y financieros, evitando utilizar al personal asignado al servicio.

Las especificaciones detalladas, están referidas a los procedimientos constructivos que actualmente tiene implementados **HIDRANDINA**, sin embargo **LA CONTRATISTA**, de acuerdo a su experiencia y conocimiento, podrá proponer cambios o modificaciones, que signifiquen una mejora en términos de calidad o productividad, sin que estos cambios o modificaciones en procedimientos, representen mayores costos en el servicio, contraprestación o pago adicional; para la aplicación de dichas modificaciones, deberá contar con la aprobación expresa de **HIDRANDINA**.

Se requiere que **LA CONTRATISTA** estandarice e informe a **HIDRANDINA** la metodología y procedimientos que utilizará para el cumplimiento del presente Servicio (modelo de resoluciones, flujograma de procedimientos, modelo de cartas), las cuales se deberán presentar como máximo a los 15 días hábiles posteriores a la firma del Acta de Inicio de Actividades, de manera que permita obtener una ejecución eficiente y eficaz, superando las imposibilidades que se puedan presentar, considerando la aplicación de los avances tecnológicos existentes.

6.3. Actividades a Realizar

LA CONTRATISTA deberá realizar las siguientes actividades:

Actividades:

GRUPO A

1. Actualización trimestral de precios de las empresas contrastadoras.
2. Gestión y Emisión de acta de acuerdo de partes.
3. Generación, Coordinación y Programación de Ordenes de Trabajo (tomas de lectura, contrastes y otros).
4. Inspección simple de toma de lectura de Reclamos por Facturación de energía activa, toma de lectura, cobro de otros conceptos y otras materias que se requiera lectura o verificar datos de clientes comunes y su descargo en Optimus NGC (en línea / utilizar programa Acsion o el aplicativo que este vigente) únicamente en Trujillo, Moche y Huanchaco.
5. Emisión en Optimus NGC de Cartas al cliente y/o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.





6. Notificación por correo electrónico certificado y/o Casilla Electrónica de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.
7. Notificación de manera personal de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención, únicamente en la zona de Trujillo, Moche y Huanchaco, (en línea / utilizar programa Acion o el aplicativo que este vigente).
8. Descargo en Optimus NGC de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.
9. Emisión de resolución de 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos de reclamos en el NGC (incluye armado de expediente y su custodia hasta la culminación de envío ha archivo).
10. Notificación personal de la Resolución en 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos únicamente en la zona de Trujillo, Moche y Huanchaco.
11. Notificación por correo electrónico certificado o casilla Electrónica de la Resolución en 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos.
12. Descargo de resolución de 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos de reclamos en el NGC (incluye armado de expediente y su custodia hasta la culminación de envío ha archivo).
13. Registro, respuesta y descargo en sistema NGC de solicitudes, Denuncias, cartas, libro de observaciones y otros.
14. Emisión, Actualización en Sistema Optimus NGC y Notificación en el Portal de Osinegmin lo informes de apelación, quejas, aclaraciones, nulidad de oficio y cumplimientos.
15. Descargo en sistema Optimus NGC de resoluciones Osinergmin de segunda instancia (apelación, quejas, aclaraciones, nulidad de oficio y cumplimientos).
16. Registro y descargo en Sistema Optimus NGC de Desistimiento de empresas contrastadoras, desistimiento de reclamos, desistimiento de apelaciones, reconsideraciones y/o quejas, programación de contraste, cartas de cambio de medidor y otras vinculados realizados via Telefónica.
17. Envío y seguimiento de la data de refacturados de manera semanal.

GRUPO B

01. Atención, envío, búsqueda, escaneo y armado de expedientes para la muestra Osinergmin que comprenden dentro de las resoluciones Osinergmin 047-2009-OS/CS y la No.266-2012-OS-CD-GFE
02. Descargo de la Supervisión 047-2009-OS/CD.
03. Descargo de la supervisión del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica No.266-2012-OS-CD-GFE.
04. Recurso de reconsideración y apelación de los procesos de supervisión 047-2009-OS/CD y del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.
05. Cargar data de reclamos a la web de Osinergmin 047-2009-OS/CS
06. Otras actividades relacionadas al procedimiento de reclamos (Seguimiento y control del portales web de Osinergmin, reporte de atención de reclamos, tiempos de atención, apelaciones no resueltas por Osinergmin, reporte de notificaciones). De manera mensual

La descripción de las actividades anteriores, se detallan en el **Anexo N° 01 “Descripción de Actividades”**.

LA CONTRATISTA deberá cumplir con las directivas indicadas por **HIDRANDINA**, Además **HIDRANDINA** podrá introducir mejoras en los procedimientos propuestos en el **Anexo N° 01 “Descripción de Actividades”** de los términos de referencia con la finalidad de sostener y/o mejorar la calidad del servicio, los mismos que no significarán incremento de costos de su aplicación. Estas mejoras, serán notificadas a **LA CONTRATISTA** para su aplicación dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de notificado el documento.



6.4. Normas Legales aplicadas al servicio

LA CONTRATISTA deberá obligatoriamente cumplir con las siguientes leyes para realizar el servicio de manera oportuna, segura y confinable:

- ✓ Decreto Legislativo N° 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- ✓ Ley N° 31638 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- ✓ Ley N° 31639 – Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- ✓ 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 Decretos Supremos N° 377-2019-EF, N° 168-2020-EF, N° 250-2020-EF y N° 162-2021-EF.
- ✓ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que Aprueba el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- ✓ Decreto Supremo N° 009-2020-TR que aprueba las normas reglamentarias del Decreto de Urgencia N° 044-2019 relativas al seguro de vida.
- ✓ Ley N° 29245; Ley que regula los servicios de tercerización y D. Leg. N° 1038, que precisa alcances de la Ley N° 29245.
- ✓ D.S. 006-2008-TR, Reglamento de la Ley N° 29245 y del D. Leg. N° 1038 que regulan los servicios de tercerización.
- ✓ D.S. N° 005-2012-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ R.M. 111-2011-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas.
- ✓ Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Demás normas modificatorias, complementarias y/o supletorias vinculadas al marco legal citado.
- ✓ Directivas de FONAFE o DISTRILUZ.
- ✓ Código Civil.
- ✓ Ley General de inspección del trabajo - Ley 28806
- ✓ Decreto Ley N° 25844 – DS - 009-93-EM
- ✓ DS-020-97-EM - Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos
- ✓ Lineamientos resolutivos de la junta de apelaciones de reclamos de usuarios – JARU.
- ✓ Decreto Supremo 022-2019-IN.
- ✓ Normas de OSINERGMIN referentes a:
 - ✓ Deberes y Derechos del Usuario de Electricidad
 - ✓ Como reclamar Servicios Públicos de Electricidad c. Directiva de Reclamo
 - ✓ Procedimiento de Reclamo
 - ✓ Nuevo Procedimiento de Reclamo f. Todas sus modificaciones
 - ✓ Conocimiento normativo de OSINERGMIN respecto de:
 - ✓ Supervisión de las Condiciones de Prestación del Servicio Público de Electricidad en los Sistemas Aislados
 - ✓ Supervisión de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas
 - ✓ Supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica
 - ✓ Supervisión de los Reintegros y Recuperas de Energía Eléctrica en el Servicio Público de Electricidad
 - ✓ Supervisión del Cumplimiento de la Normatividad sobre Contribuciones Reembolsables en el Servicio Público de Electricidad.
 - ✓ Supervisión del Cumplimiento de Normas Vigentes sobre Corte y Reconexión del Servicio Público de Electricidad.
 - ✓ Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario.
 - ✓ Multas por incumplimientos a la resolución de “Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”. Resolución 141-2011-OS/CD.
 - ✓ Supervisión para el contraste de medidores de energía eléctrica



- ✓ Supervisión de la Operatividad del Servicio de Alumbrado Público. q. Supervisión de la Resolución 047-2009-OS-CD y 028-2006-OS-CD
- ✓ Supervisión del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica No.266-2012-OS-CD-GFE
- ✓ Todas sus modificaciones.

6.5. Impacto Ambiental Seguridad y Salud Ocupacional

Para el servicio de **“Servicio de atención de reclamos de primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales realizadas por OSINERGMIN – Hidrandina S.A.”** se requiere estar acorde con las normas de Impacto ambiental en lo referente residuos sólidos.

LA CONTRATISTA durante la ejecución del servicio cumplirá estrictamente con las normas relacionadas con el medio ambiente para evitar cualquier riesgo de contaminación, así como al cumplimiento estricto de las Normas vigentes y/o las que estén vigentes

Asimismo, sus actividades estarán orientadas a evitar la ocurrencia de accidentes e incidentes y con la finalidad de proteger la salud del trabajador durante la prestación del servicio teniendo la responsabilidad de identificar documentariamente los peligros y evaluación riesgos, así como los aspectos ambientales significativos, relacionados con su actividad.

6.6. Capacitación

LA CONTRATISTA se compromete a la capacitación previa de todo su personal clave y operativo antes del inicio del servicio. Esta capacitación deberá contener como mínimo 16 horas teórico-prácticas en la normativa eléctrica vigente y aplicable, lineamientos, objetivos y plazos del servicio, trato al cliente, ética en el servicio, así como en aspectos de seguridad y salud ocupacional. Para sustentar la capacitación, **LA CONTRATISTA** deberá presentar a **HIDRANDINA** un informe detallado y sustentado (fotografías y/o videos), con los registros de asistencia del personal involucrado en el servicio. Cabe precisar que, cuando no sea posible realizar las capacitaciones en forma presencial, **LA CONTRATISTA** estará facultada a efectuar las citadas capacitaciones en forma virtual haciendo uso de los diferentes medios o herramientas tecnológicas, debiendo dejar constancia de su realización

LA CONTRATISTA deberá de presentar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse de manera anual, el cual deberá contar con un mínimo de 02 cursos anuales externos (certificados) por cada trabajador y otras capacitaciones que el supervisor de **LA CONTRATISTA** o quien designe, realice. Por cada capacitación deben elaborar y custodiar sus certificados, con fotografías y listas de asistencia, ante cualquier requerimiento de **HIDRANDINA**.

LA CONTRATISTA debe implementar una estructura de capacitación rápida de las actividades a desarrollar teniendo en consideración la posible rotación de personal de atención, debiendo dejar constancia con documentación formal y accesible a **HIDRANDINA** de ser requerido.

6.7. Lugar y Plazo de Prestación del Servicio

Lugar:

El servicio comprende la atención de los procedimientos de las siguientes unidades de Negocio de **HIDRANDINA**, según el siguiente cuadro:

UNIDADES DE NEGOCIO – HIDRANDINA S.A.	
✓	Unidad de Negocio La Libertad y sus Servicios (Trujillo, Moche, Huanchaco, Virú)
✓	Unidad de Negocio Huaraz y sus Servicios incluye Conchucos (Huaraz, Caraz, Carhuaz, Yungay, Pomabamba, Llamellin, Sihuas, Huari, Recuay, La Pampa, Chiquian)
✓	Unidad de Negocio Chimbote y sus Servicios (Chimbote, Nuevo Chimbote, Casma, Huarmey, Pallasca, Nepeña)

✓	Unidad de Negocio Cajamarca y sus Servicios (Cajamarca, Chilete, Cajabamba, Celendin, San Marcos)
✓	Unidad de Negocio La Libertad Norte y sus Servicios (Chepen, Cascas, Ascope, Pacasmayo)
✓	Unidad Operativa La Libertad Sierra y sus Servicios (Huamachuco, Otuzco, Santiago de Chuco, Tayabamba, Quiruvilca)

Plazo de Prestación

El plazo es de Mil Noventa y cinco (1095) días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio, y/o hasta la culminación del plazo de la prestación y/o cuando se agote el monto contratado, lo que ocurra primero.

El Acta de inicio del servicio será firmada como máxima a los quince (15) días calendarios siguientes de la firma del contrato.

7. Requisitos del Proveedor y/o Personal**7.1.7.1. Requisitos del proveedor**

Se requiere la contratación de una personería jurídica constituida en el ámbito nacional, que acrediten experiencia en la prestación del Servicio de atención de reclamos de primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales realizadas por OSINERGMIN – Hidrandina S.A y/o similar.

Así como también no domiciliadas en el país, con acreditada experiencia que confirmen las facultades de sus representantes legales debidamente inscritas en los Registros Públicos del país y se constituyan en domiciliadas para efectos tributarios, con contabilidad separada y Registro Único de Contribuyente.

7.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

Deberá disponer de una organización, infraestructura y equipamiento que garanticen el cumplimiento del servicio en forma plena y eficiente durante la vigencia del contrato. El equipamiento aquí especificado, es el general y mínimo pudiendo ser ampliado más adelante en “Descripción de las actividades”, según las exigencias específicas del servicio.

EL CONTRATISTA, por ningún motivo podrá utilizar los ambientes, mobiliarios, equipos, herramientas, accesorios y/o infraestructura de **HIDRANDINA**. Salvo que por contrato debidamente suscrito se otorgue en alquiler o licenciamiento.

EL CONTRATISTA proporcionará los locales y muebles necesarios para garantizar el buen funcionamiento del servicio, así como todos los útiles, materiales y suministros de oficina que se requiera para la adecuada prestación del Servicio, serán de cuenta y responsabilidad de **EL CONTRATISTA**.

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

El equipamiento mínimo solicitado para la prestación del Servicio se divide en los siguientes aspectos:

- i. Infraestructura estratégica
- ii. Equipos y Herramientas
- iii. Uniforme
- iv. Transporte
- v. Personal
- vi. Software
- vii. Materiales





7.3. Equipamiento e Infraestructura

a) Local:

Un (01) local como centro de operaciones, debidamente acondicionado, teniendo en cuenta que nuestros usuarios podrán conciliar sus reclamos en dicha oficina (de acuerdo a la necesidad del servicio).

Su ámbito deberá ser dentro de nuestra concesión: Trujillo y/o Cajamarca y/o Ancash.

Características del local:

El local puede ser propio o alquilado y deberá estar perfectamente acondicionado, así como deberá adecuarse a las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Este local, contará con las características apropiadas para la prestación del servicio, el que dispondrá de áreas básicas para oficinas administrativas y operacionales, almacenes, área de impresión, servicios higiénicos y todos sus servicios básicos como electricidad, agua, internet, telefonía celular entre otros.

La contratista deberá proveer a su personal de agua de mesa y un ambiente adecuado donde ingerir alimentos, con mensajes motivadores.

Adicionalmente el local debe contar con las licencias respectivas de Funcionamiento y de Defensa Civil.

Se entiende que la capacidad de este espacio debe ser suficiente para abarcar el trabajo de todo el personal mínimo requerido en un mismo momento.

Debe presentar a la firma del acta de inicio de actividades, copia del documento que sustente la propiedad y/o la posesión y/o el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite su disponibilidad de la oficina.

b) Materiales para el personal operativo y resolutor

EL CONTRATISTA dotará a su personal, con su respectivo cargo de entrega los materiales suficientes y necesarios para el servicio prestado.

EL CONTRATISTA otorgará como mínimo los siguientes equipos:

- Computadoras y/o laptop con tarjeta de red inalámbrica. (*)
- Impresoras suficientes para la Atención del servicio prestado (*)
- Scanner (*)
- Proyector multimedia para capacitaciones, charlas y otros (*)
- Escritorios con stickers del inventario de EL CONTRATISTA (*)
- Sillas ergonómicas para el personal. (*)
- Sillas ergonómicas para la atención al cliente. (*)
- Sillas ergonómicas de espera (*)
- Marcador de asistencia del personal (*) que serán controlados por el personal de Recursos Humanos de EL CONTRATISTA.

Todos los equipos marcado con (*) deben contar con el respectivo etiquetado con logo o Stiker del inventario) de **EL CONTRATISTA**.

EL CONTRATISTA deberá entregar todos los materiales y equipos, los mismo que deben contar con la respectiva acta de entrega a cada uno de los responsables de su uso con fecha de recepción y firma respectiva, las mismas que deberán tener en custodia y deberán ser presentados al inicio de las actividades y a requerimiento de **HIDRANDINA**.

Los equipos deben ser adquiridos tomando en consideración, como requerimiento mínimo, las características técnicas listadas en el **“Equipos de cómputo y software del presente TTRR”**.



7.4. Equipos y Herramientas

7.4.1. Comunicaciones

El coordinador, supervisores, notificadores, y personal operativo de toma de lecturas, debe contar con un equipo celular para cada uno, con conexión a Red Privada abierta, el mismo que deberá contar con acta de entrega de los equipos, el mismo que deberá estar en custodia de **EL CONTRATISTA**. Este equipo celular deberá ser compatible con los aplicativos que cuenta **HIDRANDINA**.

7.4.2. Conexión a Internet

Infraestructura de comunicaciones, que permita garantizar la comunicación efectiva entre **EL CONTRATISTA** y supervisores del contrato de **HIDRANDINA**

En ese sentido **EL CONTRATISTA** deberá proveer a su local, de una red Datos con mínimo 10 MB de internet.

7.4.3. Equipos de cómputo y software

EL CONTRATISTA deberá disponer obligatoriamente y a exclusividad de equipos de cómputo suficientes, implementando procesos para trabajar la información que recibe y entrega a **HIDRANDINA**, siendo el equipamiento mínimo informático, los siguientes:

Computadora PC y/o Laptop

Cantidad mínima : 01 por cada personal
Procesador : CORE I7
Memoria : 8 GB
Disco Duro : 1 TB
Windows y Office : Licencia vigente
Tipo de licencia : Enterprise o Profesional
Antivirus : McAfee y/o Eset y/o Kaspersky

Impresoras láser de alta producción para emisión de resoluciones, cartas y otros

Cantidad mínima : 06
Tipo : Laser
Velocidad de impresión : 40 ppm o superior
Resolución : 4800 x 600
DPI o superior Bandeja : 250 hojas mínimo A colores

Scanner de producción para la digitalización de los expedientes

Cantidad mínima : 02
Resolución : 600 x 600 DPI
Velocidad de escaneo : 65 PPM
Tamaño de los documentos : Hasta Oficio
Plataforma : Windows
Conexión : USB
Bandeja : Automática

Proyector multimedia para la capacitación al personal de EL CONTRATISTA

Cantidad mínima : 01
Resolución : 1024 x 768 (XGA)
Número de puntos : 480,000 puntos
Relación de aspect : 4:3

EL CONTRATISTA deberá suscribir con **HIDRANDINA** un contrato de Licenciamiento para el uso del software comercial de **HIDRANDINA**, asumiendo el costo respectivo de los mismos, siendo su pago de una (01) UIT anual a favor de **HIDRANDINA** (no incluye IGV y se aplicará la UIT vigente al momento de su aplicación).



EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades deberá presentar Copia de documentos que sustenten la propiedad y/o compromiso de compra y/o alquiler.

7.4.4. Equipamiento del personal operativo / notificador / toma lectura

El personal que efectuará los trabajos de campo y supervisión deberá contar con:

- Un (01) Equipo móvil.
- Una (01) Mochila con Logo de **EL CONTRATISTA**.
- Un (01) Fotocheck de identificación.
- Uniforme y/o chaleco y otros implementos que sean necesario para brindar el servicio conforme.
- Tablero
- Huelleros
- Lapiceros y Lápiz

EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades deberá presentar cargo de entrega del equipamiento.

7.4.5. Implementos de seguridad para personal de campo notificador / toma lectura:

El personal que efectuará los trabajos de campo deberá contar con:

- Dotación de bloqueador solar al personal.
- Guantes
- Coderas, rodilleras, casco de ser necesario de acuerdo al medio de transporte que utilice para el servicio de notificación e inspecciones, teniendo en cuenta la ley de seguridad vigente.

EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades deberá presentar cargo de entrega de los implementos de seguridad.

7.4.6. Uniformes

Uniforme de trabajo con los colores y logotipo representativos de **EL CONTRATISTA**.

Tres (03) camisas y/o Tres (03) blusas, una (01) casaca acorde a la estación, deberán llevar el logotipo respectivamente, indicando además ser “Empresa de Servicio”; y prever un lugar para colocar la identificación del trabajador (Fotocheck).

El coordinador y los supervisores de **EL CONTRATISTA** deberán tener el mismo uniforme considerado para el personal administrativo.

EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades deberá presentar cargo de entrega de los uniformes.

7.4.7. Transportes

EL CONTRATISTA deberá proveer de dos (02) motocicletas, para la ejecución del servicio de notificación y dos (02) motocicletas para el Servicio de toma de lectura.

El transporte es el mínimo requerido, ante cualquier contingencia deberán garantizar la atención de las notificaciones e inspecciones en su totalidad y dentro de los plazos establecidos.

Los vehículos ligeros deberán contar con toda la documentación exigida por las autoridades para su circulación.

Dicha documentación deberá encontrarse vigente, de manera ininterrumpida, durante la vigencia del contrato de servicios.

- a. Certificado de SOAT
- b. Póliza de Seguros Vigente.
- c. Licencia de conducir vigente.
- d. Tarjeta de propiedad

Quedarán obligados a portar la identificación que indique ser **“EMPRESA DE SERVICIO”**, y

el logo de **LA CONTRATISTA** durante la ejecución de los trabajos.

Deberán contar con el combustible necesario para cumplir con la jornada diaria.

No se aceptarán motocicletas cuyo año de fabricación sea anterior a 2015 y que no se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento a juicio exclusivo de **HIDRANDINA**.

HIDRANDINA quedará facultada a sancionar a **EL CONTRATISTA**, en el caso que se detecte que los mismos vehículos que utiliza para la prestación de éste servicio, han participado directa o indirectamente, incluso en horas fuera de servicio, en actividades que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres o cuando el chofer conduzca en forma irresponsable o temeraria o infrinja las normas de tránsito, sea descortés o muestre cualquier actitud que pueda ocasionar desprestigio público para **HIDRANDINA**.

La misma sanción se aplicará en caso el personal que se traslada en el vehículo utilice el nombre de **HIDRANDINA** para actos fuera de servicio y no debidamente supervisados por **HIDRANDINA**.

EL CONTRATISTA asumirá la responsabilidad de daños y reparaciones que los vehículos ocasionen a la propiedad de **HIDRANDINA** o terceros.

EL CONTRATISTA no tendrá derecho a indemnización alguna, por parte de **HIDRANDINA**, por las pérdidas o daños que pudieran sufrir sus vehículos, herramientas u otros, sea cual fuera la causal y se originen por actos imputables a su personal, terceros o del mismo contratista.

Los vehículos y equipos que utilice **EL CONTRATISTA** dentro del horario de trabajo deberán ser de uso exclusivo para el servicio que contrata **HIDRANDINA**.

EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades deberá contar con documentos que sustenten la propiedad y/o compromiso de compra o alquiler. Los cuales se deberán entregar a **HIDRANDINA**.

7.4.8. Del Personal

De acuerdo con la magnitud operativa del servicio, se presenta a continuación el personal como mínimo para la ejecución del servicio, **EL CONTRATISTA** en su oferta presentará la relación del personal propuesto; sin embargo, los postores deberán asegurar la continuidad del Servicio ante alguna contingencia y ofrecer un mayor número si así se estime conveniente:

Personal	Cantidad
Coordinador de servicio (Personal Clave)	1
Supervisor del servicio (Personal Clave)	2
Resolutores	13
Notificadores en Campo	2
Lectoradores en Campo	2
Asistente y/o Gestor Administrativo	12
Total:	32

El Personal de **EL CONTRATISTA** no mantendrá ninguna relación de dependencia con **HIDRANDINA** para el cumplimiento de sus obligaciones. Al amparo del D.S. N° 003-97-TR, queda claramente establecido que el personal que destaque **EL CONTRATISTA** para la prestación del servicio materia del contrato, no tendrá ninguna relación y/o vínculo laboral o civil con **HIDRANDINA**., siendo el contratista el único y exclusivo responsable del pago de sus remuneraciones, gratificaciones y beneficios sociales y otros que por ley les correspondan.

Todas las coordinaciones en general entre **HIDRANDINA** y **EL CONTRATISTA** con relación a las actividades del servicio encomendado serán solo y exclusivamente entre los administradores y/o coordinadores y supervisores designados por **HIDRANDINA** y el coordinador y supervisores autorizados por **EL CONTRATISTA**, utilizando los medios que más

se adecuen, ya sea directamente, vía telefónica, correo electrónico u otro medio con **EL CONTRATISTA**.

Características mínimas del personal:

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	PERFIL
Personal de Gestión	Coordinador General (Personal Clave)	1	<p>Formación Académica:</p> <p>Titulado y/o Bachiller en Administración de Empresas, Economía, Derecho, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electricista, Mecánica-Eléctrica, Ingeniería en Energía u otra carrera a fin.</p> <p>Experiencia: tres (03) años de experiencia en trabajos o prestaciones en el cargo de coordinador y/o supervisor de administración de servicios públicos y/o privados y/o en procedimientos administrativos y/o conciliador.</p>
Personal de Gestión	Supervisores (Personal Clave)	2	<p>Formación Académica: Derecho y Ciencias Políticas, Titulado y Colegiado.</p> <p>Experiencia: dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor de administración de servicios públicos y/o privados y/o conciliador y/o en procedimientos administrativos.</p>
Personal Operativo	Resolutores	13	<p>Formación Académica:</p> <p>Bachilleres en Derecho, Administración de Empresas, Economía, Contabilidad, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electricista, Mecánica o Mecánica- Eléctrica, Ingeniería en Energía.</p> <p>Experiencia: un (01) año de experiencia en trabajos o prestaciones en el cargo de gestor y/o resolutor y/o procesos administrativos y/o conciliación, afines.</p>
	Notificador en Campo	2	<p>Formación Académica:</p> <p>Con secundaria completa o estudios superiores</p> <p>Experiencia: un (01) año en trabajos o prestaciones como Courier y/o notificador.</p>





Lectorador en Campo	2	Formación Académica: Con secundaria completa o estudios superiores Experiencia: un (01) año en trabajos o prestaciones como lectorador.
Asistente y/o Gestor Administrativo	1 2	Formación Académica: Con secundaria completa o estudios superiores Experiencia: un (01) año en trabajos o prestaciones como apoyo y/o asistente administrativo y/o trámite documentario u otro a fin.
Total de Personal	32	

EL CONTRATISTA a la firma del acta de inicio de actividades debe presentar Copia del título profesional o técnico, sus habilitaciones; constancias de estudios, experiencia con certificados de trabajo.

EL CONTRATISTA deberá alcanzar el organigrama implementado para la ejecución del servicio materia del presente concurso, nombrando a su Coordinador y Supervisores que será el nexo entre **EL CONTRATISTA y HIDRANDINA**, debiendo hacerlos saber a **HIDRANDINA** de manera formal al momento de la firma del acta de inicio de actividades.

Al inicio de las operaciones de **EL CONTRATISTA**, debe entregar con cargo a cada uno de sus Trabajadores lo siguiente:

- o Su asignación de funciones.
- o Su ROF y su MOF.
- o Su Reglamento interno de Trabajo y su reglamento de Seguridad.
- o Código de ética y conducta.
- o Declaración Jurada de Confidencialidad
- o Otros que **EL CONTRATISTA** considera necesario para su personal.

Todo personal nuevo y ya seleccionado, debe ingresar con una capacitación no menor a cinco (05) días hábiles previos a iniciar labores oficiales.

La capacitación debe estar centrada en los siguientes aspectos:

- o Uso del Sistema Comercial
- o Normatividad y Procesos
- o Obligaciones a cumplir

Asimismo, en cumplimiento de **Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley N° 29783 y la R.M.-111-2013 – MEM /DM**, deberá mantener en custodia los exámenes médicos pre ocupacional de todo el personal involucrado en el servicio, cumpliendo con los plazos y consideraciones de las normas indicadas (al inicio del Servicio y de manera anual), hasta la finalización del contrato, así mismo deberá contar con Seguro Vida Ley, debiendo ser expuestos a requerimiento de HIDRANDINA.

De existir algún cambio de personal, éste deberá ser comunicado a HIDRANDINA en un plazo máximo de dos (02) días hábiles siguientes de ejecutado, debiendo cumplir con los perfiles mínimos requeridos.

8. Obligaciones del proveedor

a) Generalidades

EL CONTRATISTA se compromete y se obliga a cumplir con todas y cada una de las obligaciones establecidas en las Bases Administrativas, Términos de Referencia y Contrato, bajo la supervisión



de HIDRANDINA.

EL CONTRATISTA queda obligado al cumplimiento estricto de las Normas vigentes, tales como: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 y la R.M.-111-2013 – MEM/DM, y la Ley N° 30222 modificatoria de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

EL CONTRATISTA se compromete a proporcionar a HIDRANDINA toda la información, sobre los procedimientos y operación del servicio que brinda a requerimiento del mismo.

EL CONTRATISTA obligatoriamente deberá disponer de una organización, infraestructura y equipamiento que garanticen el cumplimiento del servicio en forma plena y eficiente durante la vigencia del contrato.

EL CONTRATISTA no tendrá derecho a indemnización de ninguna especie por parte de HIDRANDINA por las pérdidas o daños que sufra en sus materiales, herramientas, instalaciones y otros, sea que aquellos provengan de fuerza mayor, hechos de terceros o de su personal.

Queda expresamente establecido que **HIDRANDINA** no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga **EL CONTRATISTA** en la ejecución del servicio.

La Ley 29245 establece en su artículo 8, que las empresas tercerizadoras deben estar registradas en el Ministerio de Trabajo, también el artículo 9 del Decreto Supremo N° 006- 2008-TR señala que se cumplirá con la inscripción correspondiente mediante el registro de desplazamiento de su personal en la planilla electrónica.

EL CONTRATISTA será el único empleador del personal involucrado en el servicio, 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 **HIDRANDINA** y será causal de resolución del contrato.

No existirá vinculación de tipo laboral entre el personal de **EL CONTRATISTA y HIDRANDINA**, por tanto, ésta no será responsable de los accidentes que pueda sufrir el personal de **EL CONTRATISTA** a causa o con ocasión de los trabajos a realizar, y no tendrá obligación alguna por remuneraciones, cotizaciones previsionales u otras obligaciones laborales.

EL CONTRATISTA se compromete a la ejecución del Servicio dentro de las normas vigentes, directivas, procedimiento y otros documentos similares que le alcance e indique **HIDRANDINA**

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 **HIDRANDINA** deberá mantener el servicio.

EL CONTRATISTA se compromete a realizar trabajos dentro de un marco de eficiencia, responsabilidad, honradez y calidad.

b) Obligaciones Específicas

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 CONTRATISTA se obliga a exhibir a **HIDRANDINA**, en el momento que esta lo solicite, todos aquellos documentos que acrediten fehacientemente su calidad de empleador de todas las personas que participen en la realización de los trabajos; así como el cumplimiento, de todas las disposiciones laborales, previsionales y tributarias que contempla la legislación vigente y, en especial, de las relativas a protección por riesgos derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

HIDRANDINA, podrá retener total o parcialmente los pagos que tenga que efectuar a **EL CONTRATISTA** cuando ésta no hubiese cumplido con sus pagos laborales o previsionales, estando facultada a pagar a cuenta de esta última por tales conceptos.



Las sumas retenidas no devengarán reajustes ni intereses pudiéndose realizar pagos a los trabajadores e instituciones pertinentes, a nombre de **EL CONTRATISTA**.

El personal de **EL CONTRATISTA** está obligado a portar el respectivo Fotocheck (Siempre visible) y vestir el uniforme asignado por **EL CONTRATISTA**.

La contratista deberá contar con un correo electrónico de comunicación certificada, para efectos de notificación a los usuarios. Así como deberá contar con herramientas tecnológicas como Google drive, one drive u otros que permitan un mecanismo de automatización para la información de resolución de reclamos.

EL CONTRATISTA deberá tener estricto control sobre el estado de conservación de todos los implementos de seguridad, herramientas, equipos y uniforme de trabajo, que utilice su personal de campo y oficina. Aquellos que se deterioren deberán ser renovados inmediatamente por **EL CONTRATISTA**. En caso de que estos implementos de trabajo no sean reemplazados inmediatamente a la detección por parte de HIDRANDINA, EL CONTRATISTA estará sujeto a las penalidades y sanciones que corresponda de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 02.

El personal de **EL CONTRATISTA** está totalmente prohibido de efectuar cualquier tipo de cobranza en labores de campo u ofrecer sus servicios particulares a los clientes. En caso de que el cliente solicite alguna información, el personal de **EL CONTRATISTA** debe responder en forma amable y con buen trato, indicándole que para una mejor atención se comunique directamente con **HIDRANDINA**.

Programar la asistencia de todo su personal a las capacitaciones programadas por **EL CONTRATISTA** en las fechas que crea conveniente, con el fin de actualizar los conocimientos de su personal durante la vigencia del contrato.

EL CONTRATISTA asegurará a todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios, cubriéndolos contra todo riesgo en el cumplimiento de su trabajo, y tomará las medidas de precaución para evitar y prevenir cualquier tipo de accidentes. Asimismo, queda convenido que será de exclusiva responsabilidad de **EL CONTRATISTA** asumir el costo económico que pudiera derivarse como consecuencia del accidente o muerte de alguno de sus servidores ocurridos a raíz de la ejecución del servicio materia del contrato.

En caso de accidentes del personal que tenga **EL CONTRATISTA**, éste asumirá el costo de la atención, curación y rehabilitación del trabajador y el pago de los daños y perjuicios, debiendo informar de manera inmediata de su ocurrencia a **LA HIDRANDINA**, a más tardar dentro de la hora siguiente de ocurrido el accidente; debiendo contar además con un seguro contra accidentes para todo su personal.

EL CONTRATISTA queda obligado al cumplimiento estricto de las Normas vigentes, tales como la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley N° 29783 y la R.M.-111-2013– MEM /DM, y la Ley N° 30222 y Modificatorias.

Previo a las labores de campo, deberán contar con sus charlas de seguridad en sus formatos firmado por su coordinador y/o supervisor, debiendo ser expuesto a solicitud y/o requerimiento de **HIDRANDINA**.

Efectuar un control de calidad que permita cero omisiones, impedimentos y/o incidencias en la ejecución del servicio, y entregar a **HIDRANDINA** los resultados del trabajo encomendado en el plazo establecido y sin errores, evitando las multas que el Organismo Fiscalizador pueda emitir y que finalmente serán trasladadas a **EL CONTRATISTA**.

HIDRANDINA, mediante su Centro de Operaciones de Pago previo a realizar los pagos mensuales, **EL CONTRATISTA**, deberá presentar mensualmente lo siguiente:

- Copia de PLAME impreso (remuneración, aportes y descuentos)
- Copia de constancia de pago de tributos del PLAME
- Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia de depósito en cuenta corriente.

- Constancia de pago de CTS (cuando corresponda)
- Pago de gratificación es (cuando corresponda)
- Pago de vacaciones – truncas (Cuando corresponda)
- Copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales.

HIDRANDINA, cuando lo requiera, podrá solicitar copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales.

Los beneficios sociales se establecerán de acuerdo con lo dispuesto al Decreto Legislativo 728 Decreto Supremo 003-1997-TR.

En el caso que por negligencia de **EL CONTRATISTA** que brinda el servicio o el de su personal, **HIDRANDINA** 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 **HIDRANDINA** autorizada a efectuar el respectivo descuento de las valorizaciones y la garantía constituida para tal efecto.

En los casos que se inicie procedimiento sancionador por parte del OSINERGMIN, como medida previsoras frente a una multa o sanción futura que pudiera afectar a **HIDRANDINA**, **EL CONTRATISTA** asumirá la defensa de **HIDRANDINA**, tanto en la vía administrativa como en la vía judicial.

c) Caso fortuito o fuerza mayor

Se constituye caso fortuito o fuerza mayor, aquellos eventos extraordinarios, irresistibles e imprevisibles que impiden la ejecución de la obligación contractual, siempre que tal hecho no sea consecuencia de negligencia o intención de la parte que la invoca o del personal a su cargo de **EL CONTRATISTA**.

8.1. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO:

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

8.2. Confidencialidad

LA CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de **HIDRANDINA S.A.**, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.

LA CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso, quedando prohibida revelarla a terceros.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.

Asimismo, la información no podrá ser utilizada por LA CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de **HIDRANDINA S.A.**



Queda claramente establecido que LA CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.

La Contratista deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por Hidrandina S.A. o del Grupo Distriluz, en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Asimismo, debe cumplir con la Política Corporativa sobre “SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES” - PC02.03.

8.3. Medidas de Control

EL CONTRATISTA dentro del proceso de supervisión y control debe efectuar control de calidad de los servicios, verificaciones y muestreos.

La supervisión que efectuará **HIDRANDINA** consistirá en una muestra aleatoria que será determinada por **HIDRANDINA** de manera mensual (no documentada). La verificación mensual consistirá en la verificación de la ejecución del servicio en los plazos que indica la norma.

EL CONTRATISTA brindará facilidades al personal de **HIDRANDINA** que requiera alguna aclaración de determinadas operaciones o que concurra a realizar aspectos de verificación y control.

Presentación de informes

Informe Mensual

EL CONTRATISTA presentará a **HIDRANDINA** un informe donde incluirá lo siguiente información:

- a. Informe estadístico en forma impresa y/o en medio magnético y/o por correo.
 - i. Numero de reclamos declarados fundados o fundados en parte.
 - ii. Numero de reclamos declarados infundados
 - iii. Tiempo promedio de atención de resolución de reclamos por Unidad de Negocio y a nivel de **HIDRANDINA**
 - iv. Número de documentos notificados de manera personal y correo electrónico certificado y otros.
- b. Informe estadístico de quejas (fundadas, infundadas e improcedentes) y nulidades que declara el Osinergmin e inicio de procedimientos sancionadores en forma impresa y/o medio magnético.
- c. Otros requeridos por **HIDRANDINA**

Informe Situacional.

HIDRANDINA mediante su administrador de contrato y/o coordinadores solicitará a **EL CONTRATISTA** en cualquier etapa de la vigencia del contrato, la emisión de informes situacionales relacionados con la gestión encomendada, así como las estadísticas cuyo detalle le sean necesarias contar u/o cualquier informe respecto a algún caso en específico.

8.4. Conformidad de Servicio

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 143 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

La conformidad será otorgada por El Jefe de la Unidad de Atención al Cliente contando con la aprobación interna de los coordinadores del contrato.

9. Responsabilidad por Vicios Ocultos

Conforme a lo establecido en el artículo 40 de la ley de contrataciones del estado por el periodo de tres (03) años.

10. Penalidades

10.1. Penalidades por Mora

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

$$\text{Penalidad Diaria} = 0.10 \times \text{Monto} \times \text{Plazo en días}$$

Dónde:

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

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

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al contrato vigente o ítem que debió ejecutarse o en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.

10.2. Otras Penalidades Aplicables

HIDRANDINA puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación. Para estos efectos se han considerado las penalidades descritas en el **Anexo 2**, del presente documento.

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.

Consignada la penalidad en el informe final de los supervisores y/o coordinadores del contrato por parte de Hidrandina S.A. se trasladará comunicación vía correo electrónico y/o documento escrito al contratista otorgándole un plazo no mayor de 48 horas para el descargo correspondiente. Los supervisores y/o coordinadores, evalúan el descargo presentado por El Contratista, de no subsanarse lo observado se procede a la aplicación de la penalidad y comunicación al contratista, elevando a la oficina de contabilidad a fin de generar la Nota de Débito, este documento formará parte del expediente para proseguir el trámite de pago.

11. Forma de Pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en 36 PAGOS MENSUALES.

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

- Informe del funcionario responsable de la Unidad de Atención al Cliente emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Copia del Contrato u Orden de Servicio
- Código de cuenta interbancario.

Dicha documentación se debe ser registrada en la Plataforma de Proveedores de Hidrandina (<http://campushdna.distriluz.com.pe/proveedor>)

- o La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.



11.1. Reajuste

No Aplica

11.2. Adelantos

No se otorgará adelantos

11.3. Subcontratación

No está permitida la subcontratación parcial o total del servicio que brinda **LA CONTRATISTA**.

12. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

Los postores presentarán su propuesta de precios unitarios considerando los costos laborales de ley según legislación vigente; gastos administrativos considerando todos los recursos necesarios que le permitan asegurar la prestación del servicio de que se contrata, cuyo monto se reflejará en un porcentaje uniforme del costo directo de las actividades a desarrollar, utilidades con un porcentaje equilibrado y razonable de ganancias que le permita brindar el servicio en forma eficaz y eficiente a satisfacción de **HIDRANDINA**.

ANEXOS:

ANEXO N° 01	: DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
ANEXO N° 02	: CUADRO DE PENALIDADES
ANEXO N° 03	: CANTIDADES REFERENCIALES
ANEXO N° 04	: FLUJO GRAMA DE ATENCION DE RECLAMOS

ANEXO N° 1**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

Las actividades del servicio a contratar son a precios unitarios por cada resolución de reclamo atendida, sea esta fundada o infundada, y estos deberán incluir todos los costos necesarios para su ejecución estén o no incluidos en el detalle siguiente, tales como licencias y/o autorizaciones administrativas, personal administrativo, personal operativo, la mano de obra, locales, materiales y suministros, vehículos con conducción, combustible, herramientas, dispositivos de seguridad, uniformes, implementos de seguridad personal y equipos de comunicación, equipos informáticos, software, seguros y cualquier bien o servicio necesario para el cumplimiento de la actividad. Asimismo, incluirá el apoyo administrativo, informático y mecanizado necesario para entregar la información requerida de todos los trabajos ejecutados.

El servicio por realizar se encuentra enmarcado dentro de los alcances de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y minería OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD, Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural” y las normas relacionadas con la resolución de reclamos.

Adicionalmente el servicio por realizar incluye diferentes actividades propias de la gestión comercial.

EL CONTRATISTA debe cumplir con la atención de todas las actividades que se muestran en el metrado referencial del **Anexo N° 03**, con una cantidad de personal suficiente y capacitado para su correcta atención y en los plazos de ley, debiendo tener la capacidad suficiente para llevar el control de cada una de las actividades.

EL CONTRATISTA brindará adecuada información a los representantes autorizados de **HIDRANDINA** que acudan a él en demanda de aclaración sobre cualquier aspecto del servicio.

A continuación, se describe la atención de las actividades materia del presente concurso:

A. EN RELACION A LA ATENCION DE RECLAMOS

Se describirán las actividades del **GRUPO A** descritas en el ítem 6.3 del presente documento,
actividades relacionadas a la atención de reclamos presentados por los clientes de **HIDRANDINA**.

1. Descripción o alcance de Especificaciones del servicio

El servicio de resolución de reclamos en primera instancia tiene un metrado estimado, los cuales deben realizarse de manera correcta cumpliendo los tiempos de atención considerados por **HIDRANDINA** en el **Anexo N° 04** del presente documento; así mismo, por ningún motivo deberán superar los tiempos máximos de atención normativos. Los excesos en los plazos implicarán penalidades por parte de **HIDRANDINA** y multas por parte de OSINERGMIN las mismas que serán trasladadas a **EL CONTRATISTA** en caso se presenten. Debe señalarse que el servicio de Resolución de reclamos, implica la confección de expediente, Evaluación de reclamo (análisis), Resolver reclamo y su descargo, notificación (éste último solo Provincia Trujillo) y su descargo de notificación en sistema Optimus NGC.

La coordinación o derivación de los reclamos, es por medio del Coordinador y/o Supervisores de **EL CONTRATISTA**, con los coordinadores de **HIDRANDINA**, la cual se realizará por medio de correo electrónico, así como a través de la plataforma tecnológica que para tal fin implementará **EL CONTRATISTA**.



El Servicio, tiene como función principal la atención de la resolución de los reclamos, con la elaboración de los expedientes según criterios establecidos por **HIDRANDINA** y con las respuestas a los clientes o entidades de corresponder dentro del plazo establecidos por **HIDRANDINA** y las normas correspondientes, con el descargo oportuno de los registros de atención de los reclamos, informando el cumplimiento de las actividades dentro de los plazos establecidos por **HIDRANDINA** y el Organismo Fiscalizador.

Además, el coordinador y/o supervisores del servicio de **EL CONTRATISTA** debe llevar el control de los aspectos técnicos que deben ejecutarse, consignados en la resolución del reclamo. Todo debe realizarse en estricto cumplimiento de lo normado por la Directiva de Reclamos del OSINERGMIN vigente, Procedimientos, Instructivos y Directivas de **HIDRANDINA**.

Las especificaciones del servicio, se desarrollará con los siguientes lineamientos operativos:

- ✓ **EL CONTRATISTA** revisará y extraerá los reclamos que se vayan generando en el sistema comercial de **HIDRANDINA**, para llevar el control de los plazos y tiempos, según la materia reclamable.
- ✓ **EL CONTRATISTA** recogerá las boletas de atención y/o expedientes de reclamos a resolverse con cuadernos de cargo para el caso de la Provincia de Trujillo, y para el resto de Unidades y Servicios **HIDRANDINA** deberá colgar en la Nube y/o drive u otros que se maneje con la contratista.
- ✓ **EL CONTRATISTA** deberá recabar y armar la correcta composición del expediente la cual deberá contener como mínimo la boleta de atención, estado de cuenta corriente, histórico de consumos y lecturas, actas de inspección realizada, los informes técnicos de ser el caso, los certificados de aferición de los medidores y cualquier otro documento que permita emitir la resolución del reclamo.
- ✓ **EL CONTRATISTA**, deberá realizar inspección simple de toma de lectura de Reclamos por Facturación de energía activa, toma de lectura, cobro de otros conceptos, solicitudes y/o reclamos por Cambio de Datos y otras materias que se requiera lecturar o verificar datos de clientes comunes y su descargo en Optimus NGC (en línea / utilizar programa Acsion o el aplicativo que este vigente) únicamente en Trujillo, Moche y Huanchaco, según lo indicado en los lineamientos especificados en la Resolución N° 269-2014-OS-CD.
- ✓ **EL CONTRATISTA** deberá analizar las materias reclamables y si el reclamo contiene distintas pretensiones sobre las cuales deberá pronunciarse en la resolución a emitirse según los lineamientos especificados en la Resolución OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD.
- ✓ **EL CONTRATISTA**, deberá evaluar las materias en reclamo para determinar el plazo máximo de atención normativo (10 días hábiles o 30 días hábiles), según lo indicado en los lineamientos especificados en la Resolución N° 269-2014-OS-CD y otras que se modifiquen.
- ✓ **EL CONTRATISTA** procederá a la emisión de la resolución en primera instancia previa verificación de nuestros Sistema Comercial Optimus NGC, file del cliente y lo establecido en la norma de reclamo Resolución N° 269-2014-OS-CD, sus lineamientos y precedentes de observancia obligatoria.
- ✓ Con el resultado de la resolución, **EL CONTRATISTA** deberá ingresar en el sistema comercial de **HIDRANDINA**, indicando si es fundado, infundado, improcedente, admisible e inadmisibles o fundado en parte, tras lo cual obtendrá la cédula de notificación del reclamo, generándose el número de resolución.
- ✓ **EL CONTRATISTA** deberá guardar todas las resoluciones finales en el Sistema Comercial de **HIDRANDINA**, debiendo notificar todos sus actos dentro de los plazos establecidos en la norma.
- ✓ Las cartas de empresas contrastadoras y las cartas de programación de contraste y otros documentos que se generen entre **HIDRANDINA** con sus clientes o reclamantes **LA CONTRATISTA** deberá notificar debiendo contener los datos mínimos requeridos y establecidos en la normatividad debiendo descargar en nuestro Sistema Comercial, y archivar en el file de cada suministro de **HIDRANDINA**.
- ✓ Para el caso de los reclamos suspendidos, **EL CONTRATISTA** deberá emitir la resolución de suspensión, entregarla con la cédula de notificación y utilizando el Aplicativo Acsion o el que haga sus veces para los casos que corresponda y/o deberá notificar mediante su Correo Electrónico Certificado y descárgala en el sistema comercial de **HIDRANDINA**, colocando una anotación precisando la suspensión del mismo.



- ✓ **EL CONTRATISTA** deberá hacer seguimiento y control de los reclamos suspendidos que han cumplido sus plazos normados, revisando el Sistema Comercial, y/o solicitar a **HIDRANDINA** los documentos finales para el cierre definitivo del reclamo, emitiendo la resolución final, la cédula de notificación y/o utilizando el Aplicativo Acsión o el que haga sus veces para los casos que corresponda y/o deberá notificar mediante su Correo Electrónico Certificado, entrega de la misma y su correspondiente descargo en el sistema comercial de **HIDRANDINA**.
- ✓ **EL CONTRATISTA** deberá atender normativamente las reconsideraciones, quejas y apelaciones presentadas por los clientes de **HIDRANDINA**, teniendo la debida motivación.
- ✓ **EL CONTRATISTA** deberá entregar los expedientes físicos al file del cliente con sus cargos lógicos, físicos y digitales, debiendo verificar previamente que todos los documentos del reclamo y que correspondan estén cargados y descargados en el sistema comercial de **HIDRANDINA**.

De igual forma, para las actividades de notificación que **LA CONTRATISTA** no pueda ejecutar deberá remitir con cargo a la Notaria que brinde el servicio a **HIDRANDINA**, recalando los plazos máximos que tiene para su notificación, y hacer el seguimiento del mismo, para su descargo en nuestro Sistema Comercial

EL CONTRATISTA deberá implementar una solución informática, que permita un mecanismo de automatización para la resolución de los reclamos e integrar herramientas para la emisión de informes, resoluciones y actas según requerimientos de normatividad en la prevención y tratamiento inmediato de los reclamos de energía eléctrica.

EL CONTRATISTA deberá publicar ON LINE todas las resoluciones utilizando las herramientas tecnológicas como Google Drive, Ondrive u otras, de tal forma que **HIDRANDINA** pueda tener un fácil acceso a los mismos; adicionalmente, deberá implementar un buscador amigable de resoluciones, sus parámetros de búsqueda deben ser por Nro. Del suministro y/o Nro. Del reclamo.

EL CONTRATISTA deberá manejar una línea telefónica independiente con sistema de grabación para los casos que procederá al Desistimiento de empresas contrastadoras, desistimiento de reclamos, desistimiento de apelaciones, reconsideraciones y/o quejas, programación de contraste, cartas de cambio de medidor y otras vinculados, debiendo tener un back up de dichos audios, los cuales deberá entregar al final del Servicio.

Con esto, se podrá evaluar constantemente que **EL CONTRATISTA**, ejecute las actividades de campo en los plazos establecido para la actividad y siendo el sustento para la aplicación de las penalidades descritas por incumplimientos o plazos, según el anexo respectivo.

2. Sub actividades por ejecutar durante la emisión de resolución de reclamos en primera instancia.

- ✓ Seguimiento de los reclamos interpuestos por los clientes, usuarios y otros con legítimo interés de **HIDRANDINA**.
- ✓ Recojo de documentos emitidos por **HIDRANDINA** (solo para la provincial de Trujillo).
- ✓ Revisión de la documentación de los expedientes de reclamo.
- ✓ Análisis de variaciones de consumo, estacionalidad y consumos atípicos, para los casos de excesiva facturación de consumo.
- ✓ Emisión de resoluciones
- ✓ Generación de cédulas de notificación
- ✓ Descargo de las notificaciones entregadas
- ✓ Análisis de los reclamos.
- ✓ Entrega de notificaciones y cartas de los documentos generados por **EL CONTRATISTA**.
- ✓ Suspensión de reclamos y seguimiento de plazos de reactivación de los mismos.
- ✓ Elaboración y descargo a las apelaciones y/o queja presentada
- ✓ Ingreso de la información al Google Drive, Ondrive y/o Carpeta Compartida u otras.
- ✓ Cierre de reclamos en el sistema comercial Optimus NSCO



3. Características mínimas requeridas del servicio

- El servicio se prestará de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y de 13:45 a 18:30 horas; aún en casos fortuitos (huelga y paros), en los locales de **EL CONTRATISTA**, debiendo sujetarse a los cambios de horario de **HIDRANDINA**.
- El servicio abarca la resolución de reclamos de los usuarios y atención de solicitudes de los clientes de **HIDRANDINA**.
- Se entiende por resolución al análisis, revisión del expediente, revisión del Sistema Comercial y documentos obrantes en el file del suministro, emisión de resoluciones, cartas, notificaciones, atención de solicitudes, entre otros, que permitan la atención oportuna de los mismos.
- El personal propuesto por **EL CONTRATISTA** deberá tener conocimiento y/o tener capacitación actualizada sobre la normativa vigente, en particular sobre la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Ley de Concesiones Eléctricas, el Procedimiento de Supervisión, Cobranza y Atención al Cliente y otras vigentes relacionadas con la prestación del servicio que estime conveniente **HIDRANDINA**.
- La gestión de reclamos se inicia con la recepción y registro del reclamo según su tipo, presentado por los clientes, usuarios o terceros con legítimo interés a **HIDRANDINA** o a quien esta delegue tal función, emitiéndose la correspondiente boleta de reclamo en el sistema comercial de **HIDRANDINA**, según el procedimiento establecido y que se dará a conocer a **EL CONTRATISTA** en su oportunidad.

EL CONTRATISTA conformará el expediente, realizará las inspecciones correspondientes a su cargo y solicitará a las áreas correspondientes los informes sobre materias específicas, deberá realizar su servicio, desde el armado y revisión del expediente de cada reclamo recibido y verificando en línea con el sistema comercial de **HIDRANDINA**, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ Los expedientes deberán armarse desde el inicio del proceso y luego en todas sus etapas, debiendo encontrarse accesible a **HIDRANDINA**.
- ✓ **EL CONTRATISTA** será responsable de efectuar el seguimiento y descargo de los reclamos, petitorios y/o requerimientos de toda la zona de concesión de **HIDRANDINA** y luego deberá emitir la resolución dentro del plazo indicado, el cual no excederá el término del plazo establecido por la Directiva de Reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN, a efecto de no incurrir en silencio administrativo positivo, imprimiéndola por ambas caras (en original y 01 copia), con el membrete de **HIDRANDINA**, logo y diseño del ISO del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ **EL CONTRATISTA**, deberá ordenar, clasificar y anexar todos los documentos que se generen respecto de los reclamos a atenderse según el número de suministro, reclamo y/o solicitud al expediente correspondiente.
- ✓ Una vez emitida la resolución de primera instancia, **EL CONTRATISTA** deberá ingresarla en el Sistema Comercial de **HIDRANDINA** e imprimir la resolución con la cédula de notificación, debiendo entregarla dentro de los plazos indicados en las normas correspondientes, esto es, dentro de los (05) días hábiles de emitida la resolución y/o notificar hacienda uso del Aplicativo Ación o el que haga sus veces y/o notificar mediante su cuenta de correo electrónico certificado.
- ✓ Luego de ser notificada la resolución, deberá anexarse la cédula de notificación al expediente de reclamo, y posteriormente sea entregado al file del cliente para la custodia de documentos, indicando la cantidad de expedientes de reclamo, número de suministro, número de solicitud y el número de la caja, mediante cargo digital, número de folios.
- ✓ Para los casos de reconsideración de reclamos, **EL CONTRATISTA** deberá proceder a emitir y notificar la resolución respectiva, dentro del plazo establecido en la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN, contados a partir del día útil siguiente a la fecha de su interposición, para lo cual **EL CONTRATISTA** recogerá de **HIDRANDINA**

las nuevas pruebas entregadas por el reclamante (únicamente para los casos de Trujillo, Moche y Huanchaco). **EL CONTRATISTA** deberá ingresarla en el Sistema Comercial, e imprimir la resolución con la cédula de notificación correspondiente, para notificarla dentro del plazo de cinco (05) días hábiles establecido en la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN, imprimiéndola por ambas caras (en original y 01 copia), con el membrete de **HIDRANDINA**, logo y diseño del ISO del Sistema de Gestión de Calidad y/o utilizando el Aplicativo Acsión o el que haga sus veces para los casos que corresponda y/o deberá notificar mediante su Correo Electrónico Certificado. El expediente de reconsideración y la cédula de notificación, deberá ser foliado, anexado al expediente de reclamo y posteriormente será entregado al file del cliente para la custodia de documentos (debiendo hacer un previo análisis en caso corresponda a una reconsideración y/o apelación).

- ✓ **EL CONTRATISTA** deberá tener en cuenta que los recursos administrativos que no se presenten dentro del plazo previsto en la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN, deberán ser declarados improcedentes para los recursos de reconsideración (plazo máximo de 08 días hábiles) y notificados con la resolución correspondiente dentro de los plazos establecidos en la misma y para los recursos de apelación (plazo máximo de 03 días hábiles), deberá remitir su informe técnico legal a elevarse a OSINERGMIN.
- ✓ Para los casos de presentación de queja sobre las resoluciones de los reclamos, materia del presente servicio, **EL CONTRATISTA**, es responsable del armado completo del expediente de queja, así como de la elaboración del informe técnico legal (descargos), el mismo que deberá presentarlo a **HIDRANDINA** en un plazo no mayor a los tres (03) días hábiles para su revisión y trámite de firmas, que permita a **HIDRANDINA** la emisión al ente regulador.
- ✓ **EL CONTRATISTA** deberá cerrar los reclamos en el Sistema Comercial luego de concluido el procedimiento de reclamo.
- ✓ Para los casos de suspensión de reclamos por cambios de medidor, **EL CONTRATISTA**, deberá emitir una resolución de suspensión, notificar al usuario y evaluar después de 2 periodos comerciales la validez de los consumos facturados con el medidor anterior, frente a los nuevos consumos registrados, posteriores al cambio, realizando el cálculo del EPA (Energía Promedio Mensual registrada en periodos de por lo menos 2 meses inmediatos anteriores a la condición defectuosa) y ESD (Energía promedio mensual registrada durante un periodo de 2 meses inmediatos siguientes de superado la condición defectuosa) Como resultado de las evaluaciones de los consumos registrados por cambios de medidor, **EL CONTRATISTA** deberá realizar el cálculo de los Recuperos y reintegros correspondientes, siguiendo para tal efecto con la normatividad establecida en la Resolución Ministerial N° 571-2006-MEM/DM - Norma DGE "Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica y/o la que la modifique.
- ✓ En el caso que por negligencia de **EL CONTRATISTA** que brinda el servicio o el de su personal y **HIDRANDINA** 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 **HIDRANDINA** autorizada a efectuar el respectivo descuento de las valorizaciones y la garantía constituida para tal efecto.
- ✓ **HIDRANDINA** proporcionará los accesos al sistema comercial para los usuarios correspondientes del personal de **EL CONTRATISTA** y que estén debidamente acreditados y presentados, para acceder a su sistema comercial.

B. EN RELACION A OTRAS ACTIVIDADES

Se describirán las actividades del GRUPO B descritas en el ítem 6.3 del presente documento.

Actividades del GRUPO B

- ✓ Atención, búsqueda y envío de la muestra de reclamos a OSINERGMIN.

- **EL CONTRATISTA** armará la muestra de reclamos solicitados por OSINERGMIN, a solicitud de **HIDRANDINA**, la misma que deberá entregar en un plazo máximo de 04 días hábiles de notificado el requerimiento.
 - **EL CONTRATISTA** recopilará la muestra de nuevos suministros solicitados por OSINERGMIN, a solicitud de **HIDRANDINA**, la misma que deberá entregar en un plazo máximo de 04 días hábiles de notificado el requerimiento.
 - **EL CONTRATISTA** recopilará la muestra de audios solicitados por OSINERGMIN, a solicitud de **HIDRANDINA**, la misma que deberá entregar en un plazo máximo de 04 días hábiles de notificado el requerimiento.
- ✓ Descargo de la Supervisión 047-2009-OS/CD y No.266-2012-OS-CD-GFE
EL CONTRATISTA elaborará el descargo a las observaciones imputadas a **HIDRANDINA**, observaciones generadas durante la supervisión según directiva 047-2009-OS/CD y No.266-2012-OS-CD-GFE.
- Dicho descargo deberá realizarse en un periodo máximo de 04 días hábiles de notificado el requerimiento.
- ✓ Cargar data de reclamos a la web de OSINERGMIN.
EL CONTRATISTA está obligado a subir la DATA de los reclamos, nuevos suministros, y locales de **HIDRANDINA** a la página WEB del OSINERGMIN, la periodicidad del envío será trimestralmente y/o a solicitud de **HIDRANDINA**, los accesos a la página WEB del OSINERGMIN, serán gestionados por **HIDRANDINA**.
- ✓ Otras actividades relacionadas al procedimiento de reclamos (Seguimiento y control de los portales web de la concesionaria y Osinergmin para la atención de todas las actividades comerciales solicitadas por el cliente de la HIDRANDINA).

HIDRANDINA mediante su Unidad de Atención al Cliente o a requerimiento de la Gerencia de Comercial, solicitará en cualquier etapa de la vigencia del contrato, la emisión de informes situacionales relacionados con la gestión encomendada, así como las estadísticas cuyo detalle le sean necesarias contar.

ANEXO N° 2

CUADRO DE PENALIDADES



INFRACCION	PENALIDAD S/.
Error en la elaboración o tramitación de una Resolución en primera instancia que implique perder una Apelación.	200.00 por cada caso detectado.
Por error en el análisis de un reclamo que resuelve FUNDADO.	200.00 por cada caso detectado.
Por errores materiales presentados dentro del proceso, que generen quejas de los usuarios.	100.00 por cada caso detectado.
Ingresar información errónea en el Sistema Comercial	100.00 por cada caso detectado.
Alcanzar información errónea del Sistema de medición, durante la inspección simple u otras inspecciones de campo.	100.00 por cada caso detectado.
Falsear documentación o información en el servicio que se presta.	500.00 por cada caso detectado.
No emitir respuesta dentro del plazo estipulado por norma y procedimientos internos (anexo 4)	200.00 por cada caso detectado.
Error en la notificación de una Resolución o Carta o Solicitud y/o Notificar fuera de plazo de norma.	200.00 por cada caso detectado.

Realizar los descargos fuera de plazo (normativo) de las resoluciones, solicitudes.	100.00 por cada caso detectado.
Perder un expediente y/o no evidenciar que realmente existió	400.00 por cada caso detectado.
Por cada resolución NULA por parte del OSINERGMIN por error causado por LA CONTRATISTA	200.00 por cada caso detectado.

CUADRO DE PENALIDADES PARA ASPECTOS GENERALES




Infracción	Unidad	Penalidad
No usar el uniforme de trabajo y/o No portar el Fotocheck de identificación y/o implementos de seguridad para el personal de campo.	Por cada caso	S/. 100.00
No Atender al usuario, con trato cortés, adecuado tono de voz, predisposición a atender a su satisfacción.	Por cada caso	S/. 100.00
No Remitir, informes, estadísticos e información complementaria que requiera HIDRANDINA	Por cada caso	S/. 200.00
No cumplir con tener el personal mínimo requerido por HIDRANDINA.	Por cada Trimestre	S/. 200.00
No cumplir con el personal a su cargo con las obligaciones de ley.	Por cada caso	S/. 500.00
No brindar el equipamiento o materiales completos para desarrollar su labor	Por cada caso	S/. 100.00
No contar con correo electrónico operativo y/o correo electrónico certificado.	Por día	S/. 200.00
Entregar documentación confidencial (reclamos, procesos internos, etc.) a terceras personas.	Por cada caso	S/. 300.00

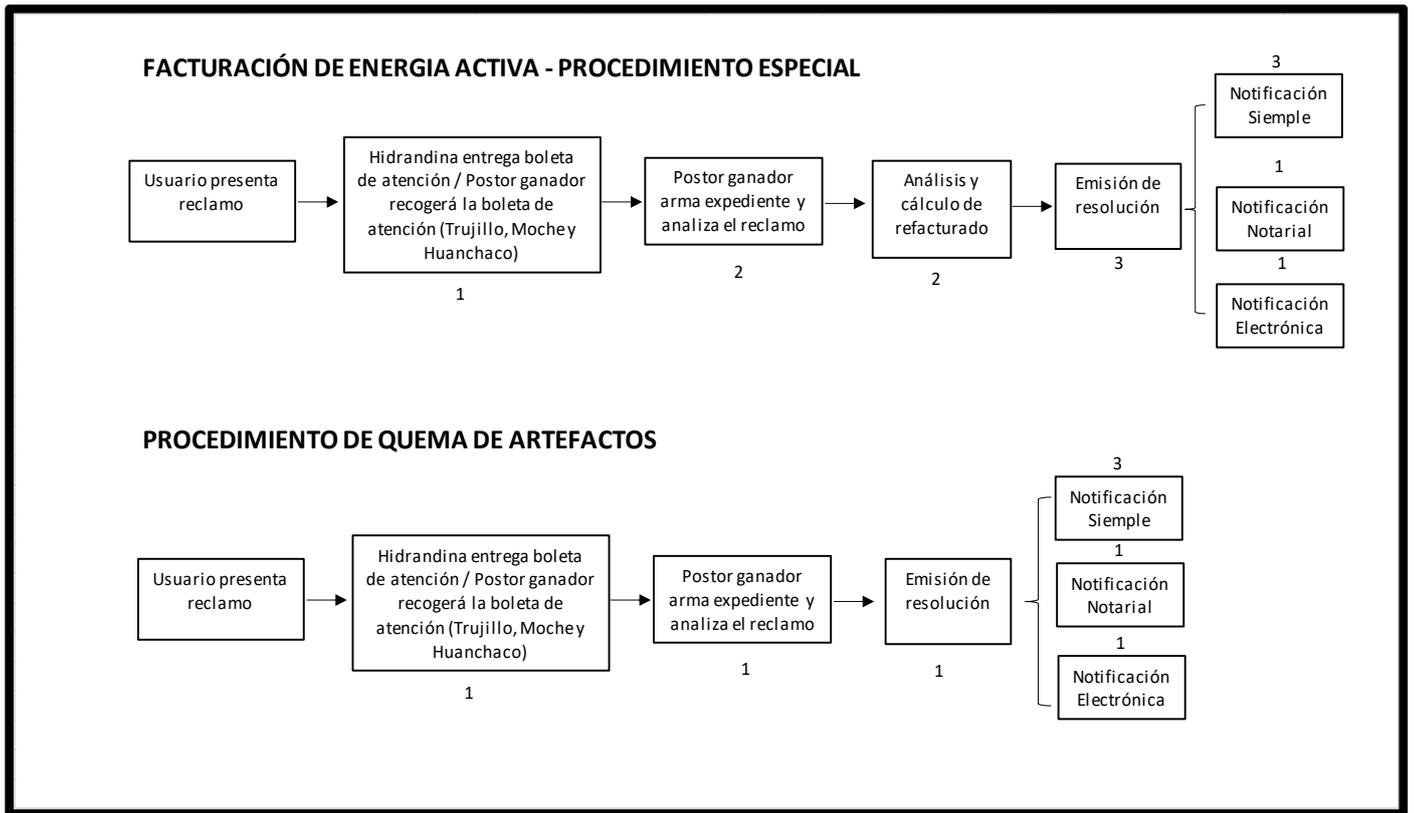
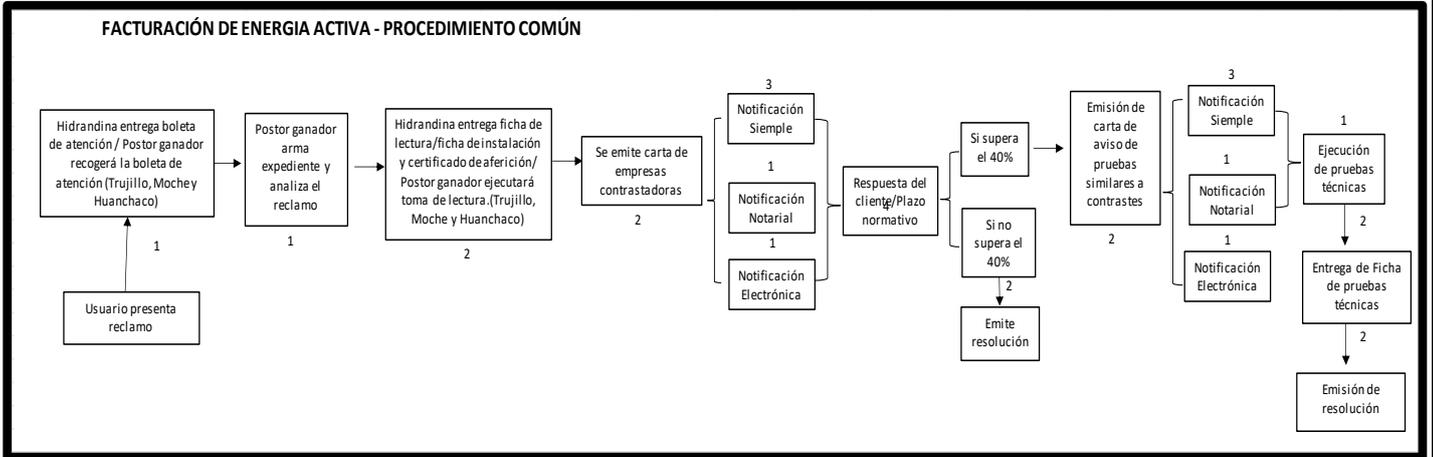
**ANEXO N° 03
CANTIDADES REFERENCIALES**



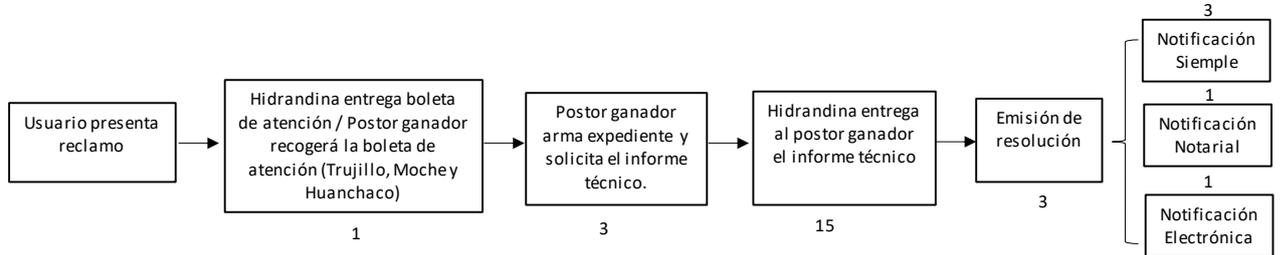
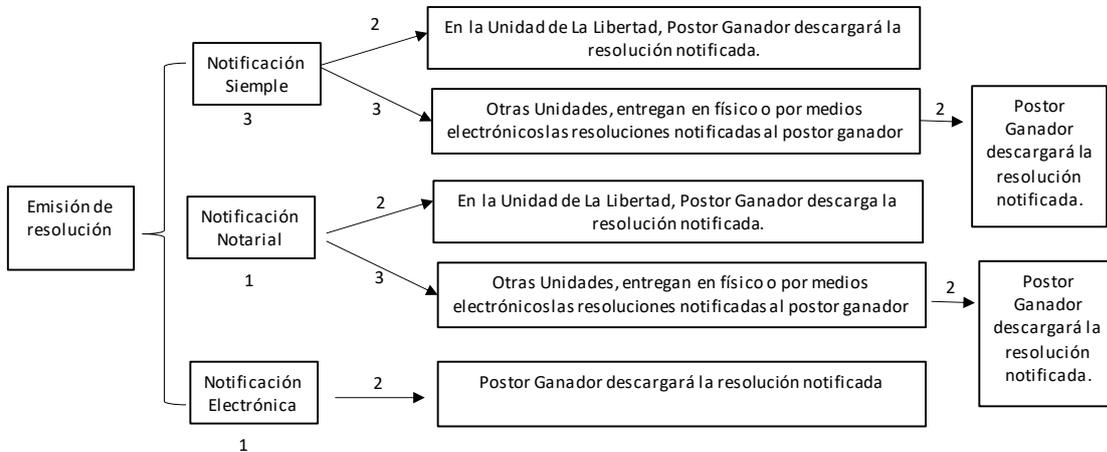



Nº	CODIGO SAP	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD (03 AÑOS)	PRECIOS UNITARIOS S/	PRECIO TOTAL S/
GRUPO A						
A01	303699	Actualización trimestral de precios de las empresas contrastadoras	Und	12	S/ 0.00	S/ 0.00
A02	304838	Gestión Emisión de actas de acuerdo de partes	Und	300	S/ 0.00	S/ 0.00
A03	305305	Generación, Coordinación y Programación de Ordenes de Trabajo (tomas de lectura, contrastes y otros).	Und	80,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A04	305303	Inspección simple de toma de lectura de Reclamos por Facturación de energía activa, toma de lectura, cobro de otros conceptos y otras materias que se requiera lecturar o verificar datos de clientes comunes y su descargo en Optimus NGC (en línea / utilizar programa Accion o el aplicativo que este vigente) únicamente en Trujillo, Moche y Huanchaco.	Und	60,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A05	304080	Emisión en Optimus NGC de Cartas al cliente y/o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.	Und	120,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A06	300289	Notificación por correo electrónico certificado y/o Casilla Electrónica de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.	Und	100,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A07	303685	Notificación de manera personal de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención, únicamente en la zona de Trujillo, Moche y Huanchaco, (en línea / utilizar programa Accion o el aplicativo que este vigente).	Und	20,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A08	305304	Descargo en Optimus NGC de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.	Und	120,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A09	305296	Emisión de resolución de 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos de reclamos en el NGC (incluye armado de expediente y su custodia hasta la culminación de envío ha archivo).	Und	160,006	S/ 0.00	S/ 0.00
A10	304844	Notificación personal de la Resolución en 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos únicamente en la zona de Trujillo, Moche y Huanchaco.	Und	30,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A11	304835	Notificación por correo electrónico certificado o casilla Electrónica de la Resolución en 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos únicamente en la zona de Trujillo, Moche y Huanchaco. Notificación por ventanilla virtual de cartas, apelaciones, quejas a Osinergmin.	Und	130,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A12	305302	Descargo de resolución de 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos de reclamos en el NGC (incluye armado de expediente y su custodia hasta la culminación de envío ha archivo).	Und	160,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A13	304841	Registro, respuesta y descargo en sistema NGC de solicitudes, Denuncias, cartas, libro de observaciones y otros	Und	15,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A14	303685	Emisión, Actualización en Sistema Optimus NGC y Notificación en el Portal de Osinergmin los informes de apelación, quejas, aclaraciones, nulidad de oficio y cumplimientos.	Und	20,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A15	305302	Descargo en sistema Optimus NGC de resoluciones Osinergmin de segunda instancia (apelación, quejas, aclaraciones, nulidad de oficio y cumplimientos).	Und	15,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A16	301484	Registro y descargo en Sistema Optimus NGC de Desistimiento de empresas contrastadoras, desistimiento de reclamos, desistimiento de apelaciones, reconsideraciones y/o quejas, programación de contraste, cartas de cambio de medidor y otras vinculados realizados via Telefónica	Und	10,000	S/ 0.00	S/ 0.00
A17		Envío y seguimiento de la data de refacturados de manera semanal	Und	10,000	S/ 0.00	S/ 0.00
GRUPO B						
B01	301480	Atención, envío, búsqueda, escaneo y armado de expedientes para la muestra Osinergmin que comprenden dentro de las resoluciones Osinergmin 047-2009-OS/CS y la No.266-2012-OS-CD-GFE;	Und	24	S/ 0.00	S/ 0.00
B02	305297	Descargo de la Supervisión 047-2009-OS/CD.	Und	12	S/ 0.00	S/ 0.00
B03	301479	Descargo de la supervisión del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica No.266-2012-OS-CD-GFE.	Und	12	S/ 0.00	S/ 0.00
B04	304079	Recurso de reconsideración y apelación de los procesos de supervisión 047-2009-OS/CD y del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.	Und	24	S/ 0.00	S/ 0.00
B05	305296	Cargar data de reclamos a la web de Osinergmin 047-2009-OS/CS	Und	12	S/ 0.00	S/ 0.00
B06	305295	Otras actividades relacionadas al procedimiento de reclamos (Seguimiento y control del portales web de Osinergmin, reporte de atención de reclamos, tiempos de atención, apelaciones no resueltas por Osinergmin, reporte de notificaciones). De manera mensual	Und	180	S/ 0.00	S/ 0.00
MONTO TOTAL COTIZADO S/					S/ 0.00	

ANEXO N° 04

FLUJO GRAMA DE ATENCION DE RECLAMOS





PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS POR OTRAS MATERIAS

DESCARGO DE NOTIFICACIONES EN LA LIBERTAD Y OTRAS UNIDADES


Importante


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

13. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Titulado y/o Bachiller en Administración de Empresas, Economía, Derecho, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electricista, Mecánica-Eléctrica, Ingeniería en Energía u otra carrera a fin del personal clave requerido como COORDINADOR.(1) ✚ Titulado y Colegiado en Derecho y Ciencias Políticas, Titulado y Colegiado del personal clave requerido como SUPERVISOR.(2) <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título 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: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso título 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	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Tres (03) años de experiencia en trabajos o prestaciones en el cargo de coordinador y/o supervisor de administración de servicios públicos y/o privados y/o en procedimientos administrativos y/o conciliador del personal clave requerido como COORDINADOR(1) ✚ Dos (02) años de experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor de administración de servicios públicos y/o privados y/o conciliador y/o en procedimientos administrativos del personal clave requerido como SUPERVISOR(2) <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>Importante</p> </div>





- *Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*
- *En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*
- *Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.*
- *Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.*

C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a **s/ 4'700,000.00 (Cuatro millones setecientos mil con 00/100 Soles)**, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

Servicio de elaboración de resoluciones y/o normativas y/o informes de supervisión y/o procedimientos administrativos y/o servicios de conciliaciones extrajudiciales y/o informes a entidades reguladoras o fiscalizadoras y/o atención de recursos impugnatorios y/o similares.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁸, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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

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

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las

⁸ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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



obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

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

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

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

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

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

Importante

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

Importante

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

**CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN**

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

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

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

Importante

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





**CAPÍTULO V
PROFORMA DEL CONTRATO****Importante**

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

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de Servicio de atención de reclamos de primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales realizadas por OSINERGMIN – Hidrandina S.A, que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1** para la contratación de Servicio de atención de reclamos de primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales realizadas por OSINERGMIN – Hidrandina S.A, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto Servicio de atención de reclamos de primera instancia, segunda instancia, cumplimientos y descargo de observaciones de las supervisiones comerciales realizadas por OSINERGMIN – Hidrandina S.A

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO⁹

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

⁹ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

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

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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

Importante

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

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el

plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

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

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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



Importante



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

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.

OTRAS PENALIDADES:
ANEXO N° 2
CUADRO DE PENALIDADES

INFRACCION	PENALIDAD S/.
Error en la elaboración o tramitación de una Resolución en primera instancia que implique perder una Apelación.	200.00 por cada caso detectado.
Por error en el análisis de un reclamo que resuelve FUNDADO.	200.00 por cada caso detectado.
Por errores materiales presentados dentro del proceso, que generen quejas de los usuarios.	100.00 por cada caso detectado.
Ingresar información errónea en el Sistema Comercial	100.00 por cada caso detectado.
Alcanzar información errónea del Sistema de medición, durante la inspección simple u otras inspecciones de campo.	100.00 por cada caso detectado.
Falsear documentación o información en el servicio que se presta.	500.00 por cada caso detectado.
No emitir respuesta dentro del plazo estipulado por norma y procedimientos internos (anexo 4)	200.00 por cada caso detectado.
Error en la notificación de una Resolución o Carta o Solicitud y/o Notificar fuera de plazo de norma.	200.00 por cada caso detectado.
Realizar los descargos fuera de plazo (normativo) de las resoluciones, solicitudes.	100.00 por cada caso detectado.
Perder un expediente y/o no evidenciar que realmente existió	400.00 por cada caso detectado.
Por cada resolución NULA por parte del OSINERGMIN por error causado por LA CONTRATISTA	200.00 por cada caso detectado.

CUADRO DE PENALIDADES PARA ASPECTOS GENERALES

Infracción	Unidad	Penalidad
No usar el uniforme de trabajo y/o No portar el Fotocheck de identificación y/o implementos de seguridad para el personal de campo.	Por cada caso	S/. 100.00
No Atender al usuario, con trato cortés, adecuado tono de voz, predisposición a atender a su satisfacción.	Por cada caso	S/. 100.00





No Remitir, informes, estadísticos e información complementaria que requiera HIDRANDINA	Por cada caso	S/. 200.00
No cumplir con tener el personal mínimo requerido por HIDRANDINA.	Por cada Trimestre	S/. 200.00
No cumplir con el personal a su cargo con las obligaciones de ley.	Por cada caso	S/. 500.00
No brindar el equipamiento o materiales completos para desarrollar su labor	Por cada caso	S/. 100.00
No contar con correo electrónico operativo y/o correo electrónico certificado.	Por día	S/. 200.00
Entregar documentación confidencial (reclamos, procesos internos, etc.) a terceras personas.	Por cada caso	S/. 300.00

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

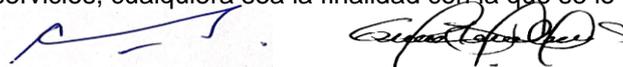
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.



CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹⁰

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

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

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

Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: AUDITORÍA Y/O SUPERVISIÓN PARA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

LA CONTRATISTA brindara las facilidades a LA EMPRESA a fin que esta última pueda efectuar auditorías y/o supervisiones específicas para la verificación del cumplimiento de obligaciones contraídas en el presente contrato, estando obligada LA CONTRATISTA a alcanzar la documentación e información que resulte necesaria para dicho propósito, conforme al requerimiento formulado por LA EMPRESA.

Si como resultado de la auditoría y/o supervisión de la prestación de servicio, se detectase algún incumplimiento, LA EMPRESA aplicará la penalidad o actuará con arreglo a la normativa de contratación estatal que corresponda, conforme a las obligaciones asumidas.

Es de precisar, que las actividades relacionadas al servicio, cumplimiento de obligaciones con su personal, medidas de control, ejecución contractual y; validación y consistencia de información brindada producto de la actividad contratada y demás, son detalladas en los Términos de Referencia que forman parte integrante del presente contrato".

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: AUDITORÍA Y/O SUPERVISIÓN PARA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

LA CONTRATISTA brindara las facilidades a LA EMPRESA a fin que esta última pueda efectuar auditorías y/o supervisiones específicas para la verificación del cumplimiento de obligaciones contraídas en el presente contrato, estando obligada LA CONTRATISTA a alcanzar la documentación e información que resulte necesaria para dicho propósito, conforme al requerimiento formulado por LA EMPRESA.

Si como resultado de la auditoría y/o supervisión de la prestación de servicio, se detectase algún incumplimiento, LA EMPRESA aplicará la penalidad o actuará con arreglo a la normativa de contratación estatal que corresponda, conforme a las obligaciones asumidas.

Es de precisar, que las actividades relacionadas al servicio, cumplimiento de obligaciones con su

¹⁰ 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).

personal, medidas de control, ejecución contractual y; validación y consistencia de información brindada producto de la actividad contratada y demás, son detalladas en los Términos de Referencia que forman parte integrante del presente contrato”.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹¹.

¹¹ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1
DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1

Presente. -

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

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹²		Sí	No
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹³

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.

¹² 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.

¹³ 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°37-2023-HDNA-1

Presente. -

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

Datos del consorciado 1			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁴		Sí	No
Correo electrónico :			

Datos del consorciado 2			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁵		Sí	No
Correo electrónico :			

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.

¹⁴ 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.

¹⁵ Ibidem.

¹⁶ Ibidem.



2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹⁷

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.

¹⁷ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2**DECLARACIÓN JURADA****(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1**

Presente. -

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 3**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1
Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 4**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1
Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 5**PROMESA DE CONSORCIO****(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1
Presente. -

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

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]¹⁸

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]¹⁹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

¹⁸ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹⁹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.



TOTAL OBLIGACIONES

100%²⁰

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
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.

²⁰ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

ANEXO N° 6
PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1
 Presente. -

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

N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD (03 AÑOS)	PRECIOS UNITARIOS S/	PRECIO TOTAL S/
GRUPO A					
A01	Actualización trimestral de precios de las empresas contrastadoras	Und	12		S/ 0.00
A02	Gestión Emisión de actas de acuerdo de partes	Und	300		S/ 0.00
A03	Generación, Coordinación y Programación de Ordenes de Trabajo (tomas de lectura, contrastes y otros).	Und	80,000		S/ 0.00
A04	Inspección simple de toma de lectura de Reclamos por Facturación de energía activa, toma de lectura, cobro de otros conceptos y otras materias que se requiera lecturar o verificar datos de clientes comunes y su descargo en Optimus NGC (en línea / utilizar programa Accion o el aplicativo que este vigente) únicamente en Trujillo, Moche y Huanchaco.	Und	60,000		S/ 0.00
A05	Emisión en Optimus NGC de Cartas al cliente y/o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergrmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergrmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.	Und	120,000		S/ 0.00
A06	Notificación por correo electrónico certificado y/o Casilla Electrónica de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergrmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergrmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.	Und	100,000		S/ 0.00
A07	Notificación de manera personal de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergrmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergrmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención, únicamente en la zona de Trujillo, Moche y Huanchaco, (en línea / utilizar programa Accion o el aplicativo que este vigente).	Und	20,000		S/ 0.00
A08	Descargo en Optimus NGC de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergrmin, programación de contraste, cartas de pre-admisibilidad y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergrmin, cartas de cambio de medidor y otras cartas de respuesta a los clientes derivados de la atención.	Und	120,000		S/ 0.00
A09	Emisión de resolución de 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos de reclamos en el NGC (incluye armado de expediente y su custodia hasta la culminación de envío ha archivo).	Und	160,006		S/ 0.00
A10	Notificación personal de la Resolución en 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos únicamente en la zona de Trujillo, Moche y Huanchaco.	Und	30,000		S/ 0.00
A11	Notificación por correo electrónico certificado o casilla Electrónica de la Resolución en 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos únicamente en la zona de Trujillo, Moche y Huanchaco. Notificación por ventanilla virtual de cartas, apelaciones, quejas a Osinergrmin.	Und	130,000		S/ 0.00
A12	Descargo de resolución de 1era instancia y/o reconsideraciones y/o suspendidos de reclamos en el NGC (incluye armado de expediente y su custodia hasta la culminación de envío ha archivo)	Und	160,000	0	S/ 0.00
A13	Registro, respuesta y descargo en sistema NGC de solicitudes, Denuncias, cartas, libro de observaciones y otros	Und	15,000	0	S/ 0.00
A14	Emisión, Actualización en Sistema Optimus NGC y Notificación en el Portal de Osinergrmin los informes de apelación, quejas, aclaraciones, nulidad de oficio y cumplimientos.	Und	20,000	0	S/ 0.00
A15	Descargo en sistema Optimus NGC de resoluciones Osinergrmin de segunda instancia (apelación, quejas, aclaraciones, nulidad de oficio y cumplimientos).	Und	15,000	0	S/ 0.00
A16	Registro y descargo en Sistema Optimus NGC de Desistimiento de empresas contrastadoras, desistimiento de reclamos, desistimiento de apelaciones, reconsideraciones y/o quejas, programación de contraste, cartas de cambio de medidor y otros vinculados realizados via Telefónica	Und	10,000	0	S/ 0.00
A17	Envío y seguimiento de la data de refacturados de manera semanal	Und	10,000	0	S/ 0.00
GRUPO B					
B01	Atención, envío, búsqueda, escaneo y armado de expedientes para la muestra Osinergrmin que comprenden dentro de las resoluciones Osinergrmin 047-2009-OS/CS y la No.266-2012-OS-CD-GFE;	Und	24	0	0
B02	Descargo de la Supervisión 047-2009-OS/CD.	Und	12	0	0
B03	Descargo de la supervisión del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica No.266-2012-OS-CD-GFE.	Und	12	0	0
B04	Recurso de reconsideración y apelación de los procesos de supervisión 047-2009-OS/CD y del procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.	Und	24	0	0
B05	Cargar data de reclamos a la web de Osinergrmin 047-2009-OS/CS	Und	12	0	0
B06	Otras actividades relacionadas al procedimiento de reclamos (Seguimiento y control del portales web de Osinergrmin, reporte de atención de reclamos, tiempos de atención, apelaciones no resueltas por Osinergrmin, reporte de notificaciones). De manera mensual	Und	180	0	0
MONTO TOTALS/					S/ 0.00






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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

“Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTOS MATERIA DE LA EXONERACIÓN]”.



ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1
Presente. -

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

Table with 11 columns: N°, CLIENTE, OBJETO DEL CONTRATO, N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO, FECHA DEL CONTRATO O CP, FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO, EXPERIENCIA PROVENIENTE DE, MONEDA, IMPORTE, TIPO DE CAMBIO VENTA, MONTO FACTURADO ACUMULADO.

21 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.
22 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.
23 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.
24 Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.
25 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.
26 Consignar en la moneda establecida en las bases.

Handwritten signatures and marks at the bottom of the page.



Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²¹	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²²	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²³ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁴	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁵	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁶
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 9**DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1
Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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



ANEXO N° 12**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN****(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N°37-2023-HDNA-1**

Presente. -

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA SOBRE PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES

Yo, _____ identificado con DNI N° _____, declaro bajo juramento:

- a) Cumplir con las obligaciones consignadas en el artículo 3 de la Ley N° 31564 y artículo 16 de su Reglamento, esto es:
- Guardar secreto, reserva o confidencialidad de los asuntos o información que, por ley expresa, tengan dicho carácter. Esta obligación se extiende aun cuando el vínculo laboral o contractual con la entidad pública se hubiera extinguido y mientras la información mantenga su carácter de secreta, reservada o confidencial.
 - No divulgar ni utilizar información que, sin tener reserva legal expresa, pudiera resultar privilegiada por su contenido relevante, empleándola en su beneficio o de terceros, o en perjuicio o desmedro del Estado o de terceros.
- b) Abstenerme de intervenir en los casos que se configure el supuesto de impedimento señalado en el artículo 5 de la Ley N° 31564 y en los artículos 10 y 11 de su Reglamento.
- c) No hallarme incurso en ninguno de los impedimentos señalados en los numerales 11.3 y 11.4 del artículo 11 del Reglamento de la Ley N° 31564.

Suscribo la presente declaración jurada manifestando que la información presentada se sujeta al principio de presunción de veracidad del numeral 1.7 del artículo IV del TUE de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Si lo declarado no se ajusta a lo anteriormente mencionado, me sujeto a lo establecido en el artículo 438 del Código Penal y las demás responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que correspondan, conforme al marco legal vigente.

Fecha:

Firma
DNI N: