



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

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°
005-2021/OSIPTEL**

SEGUNDA CONVOCATORIA

BASES INTEGRADAS

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO “ESTUDIO SOBRE EL
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
TELECOMUNICACIONES Y SOBRE EL NIVEL DE
CONOCIMIENTOS DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES
DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE
TELECOMUNICACIONES”**

PAC N° 25



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, así como el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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



Importante

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

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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



1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

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

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

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

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

Importante

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

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

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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



CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

Importante

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

Importante

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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



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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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



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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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



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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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



SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL
RUC N° : 20216072155
Domicilio legal : Calle de la Prosa 136 – San Borja
Teléfono: : 225-1313
Correo electrónico: : comiteespecial@osiptel.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución de la Oficina de Administración y Finanzas N° 00098-2021-OAF/OSIPTEL el 5 de mayo de 2021.

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

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán de acuerdo al siguiente plazo:

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



plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

- El informe final de acuerdo a lo especificado en el punto 5.3 deberá ser entregado en un plazo no mayor a cien (100) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de la aprobación del primer informe.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 2.80 (Dos y 80/100 soles) en Tesorería de la Entidad. El lugar para realizar el pago y obtener las Bases es en Calle de la Prosa 136, San Borja, en el horario de 08:45 a 16:45 horas.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31084 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Ley N° 31085 de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2021.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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



CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

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

Advertencia

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

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/>

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

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

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

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad⁵.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. **(Anexo N° 9)**

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

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

Advertencia

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- Carta Fianza como Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- 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, de acuerdo al Anexo N° 10.
- Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

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

- Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- Correo electrónico con dominio empresarial para efectos de notificación durante la ejecución del contrato
- Protocolo sanitario específico aprobado para la actividad económica o rubro que sea objeto de esta contratación, de corresponder.
- De no ser necesaria la aprobación del protocolo señalado en el literal i); deberá contar con un protocolo sanitario para la actividad económica o rubro que sea objeto de esta contratación, registrado ante el MINSA.

Importante

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

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



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

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

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la 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 al correo electrónico de Mesa de Partes virtual sid@osiptel.gob.pe en un solo archivo de 10 MB como máximo. El horario de mesa de partes es de 08:45 a 16:45 horas. Pasado ese horario será considerado con presentación del día siguiente útil.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales, de acuerdo a lo siguiente:

- El pago del 40% se realizará previa conformidad al primer entregable.
- El pago del 60% se realizará con la conformidad del informe final.

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

- Documento emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Entregable correspondiente

El comprobante de pago se debe presentar en Mesa de Partes⁸ virtual a la dirección electrónica sid@osiptel.gob.pe en un solo archivo con 10MB como máximo. El horario de presentación es

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

⁸ Culminado el periodo de emergencia la presentación de los documentos será de manera física presencial en Mesas de Partes, sito en Calle de la Prosa 136, San Borja; en el mismo horario.

de 08:45 a 16:45 horas de lunes a viernes⁹.



⁹ Pasado ese horario se considerará con presentación del día siguiente hábil.

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. TÉRMINOS DE REFERENCIA

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO “ESTUDIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

ESTUDIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES	
Nro. PAC:	25
POI relacionado:	Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos

II. FINALIDAD PÚBLICA

Los resultados del estudio permitirán conocer las expectativas y requerimientos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con respecto a la prestación de los mismos; asimismo, se contará con información que posibilite medir la satisfacción de los usuarios.

Del mismo modo, evaluar el nivel de conocimiento de los usuarios permitirá planificar de una manera más precisa los temas principales sobre los que se debería orientar al usuario, con la finalidad de que éste sea el mejor defensor de sus derechos.

Asimismo, los resultados de la encuesta corresponden a insumos necesarios para el cálculo de indicadores institucionales del OSIPTEL incluidos tanto en el Plan Operativo, el Plan Estratégico Institucional y el Programa Presupuestal.

III. ANTECEDENTES

Desde el año 2012, de manera anual, la Dirección de Atención y Protección del Usuario gestiona el Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de sus derechos y obligaciones, el mismo que sirve de insumo para la programación y medición de impacto de las acciones de regulación y supervisión del OSIPTEL.

Es importante precisar que, el presente estudio nos permitirá realizar el cálculo de los siguientes indicadores institucionales:

- o Nivel de Satisfacción del Usuario de Telefonía Fija.
- o Nivel de Satisfacción del Usuario de Telefonía Móvil.
- o Nivel de Satisfacción del Usuario de Internet.
- o Nivel de Satisfacción del Usuario de Televisión por Cable
- o Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio móvil.
- o Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet móvil.
- o Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet fijo.
- o Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de tv de paga.
- o Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por la empresa operadora.

- Porcentaje de usuarios que indican que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes.
- Porcentaje de usuarios con conocimiento de sus derechos básicos.

IV. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

4.1 Objetivo General

Estudiar la percepción de los usuarios respecto a su nivel de satisfacción con el servicio de telefonía fija, internet fijo, televisión por cable y servicio móvil, así como la determinación del nivel de conocimiento del usuario respecto a sus derechos.

4.2 Objetivos Específicos

Este análisis tiene como objetivos específicos analizar los siguientes aspectos:

- a) La percepción del desempeño de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones relacionadas con:
 - La prestación técnica del servicio de telefonía fija, internet fijo, televisión por cable y servicio móvil (calidad del servicio).
 - La calidad de la atención brindada al cliente por las empresas operadoras en sus distintos canales
- b) La percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus expectativas (necesidades), comparación entre el servicio recibido y el servicio considerado como "ideal".
- c) Determinar si la experiencia del usuario fue satisfactoria ante la ocurrencia de inconvenientes con el servicio.
- d) Determinar el nivel de lealtad o confianza del usuario con su empresa operadora.
- e) Conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

V. CARACTERÍSTICAS

5.1 Metodología de la Encuesta

El estudio descriptivo tendrá un carácter cuantitativo, a través de la aplicación de encuestas telefónicas, con un muestreo proporcional con representación en la totalidad de los usuarios, de manera independiente en cada servicio (telefonía fija, cable, acceso a internet fijo, telefonía móvil y servicios empaquetados).

El diseño muestral es probabilístico vía un muestreo aleatorio simple de forma independiente a cada estrato (empresa operadora, macro región o región), con un error muestral máximo permitido de 5% y nivel de confianza de 95%.

Para cada servicio se contará una determinación de la muestra independiente, el mismo que utilizará valores poblacionales y estadísticos de la encuesta del año 2020 y cuyo detalle, características técnicas y distribución final se detalla en el Anexo N°1.



Cabe precisar que, para estimar el nivel de satisfacción de cada servicio se hace necesario ponderar los casos (dar un peso a cada encuesta, según la cantidad de usuarios que en el universo representa).

5.2 Actividades a realizar

- Desarrollar el diseño metodológico de la encuesta, incluyendo un plan de trabajo del servicio ofrecido (diagrama Gantt).
- Efectuar cinco (5) encuestas piloto a usuarios que se encuentren dentro de la población objetivo, por cada servicio de telecomunicaciones evaluado.
- Elaborar informe preliminar que contenga observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario, como resultado de la información recabada en las encuestas piloto y propuesta de estructura de informe final, así como una evaluación de las preguntas orientadas a medir las expectativas, percepción y conocimiento de los derechos de los usuarios acerca de la calidad de atención desde un enfoque de la psicología conductual.
- Reclutar y capacitar a los encuestadores. El proveedor será responsable de contratar la cantidad suficiente de encuestadores que serán capacitados a fin de garantizar cubrir la muestra en el plazo establecido.
- Realizar las entrevistas telefónicas de acuerdo a la muestra determinada en el Anexo N° 1.
- Emitir un reporte cada 5 días calendario del avance de recojo de información.
- Elaborar el análisis cuantitativo de los resultados hallados en las encuestas.
- Elaborar el informe final, resumen ejecutivo y presentación a la Alta Dirección.

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

Asimismo, el OSIPTEL colaborará y coordinará con el contratista el proceso de recopilación de la base de datos de usuarios.

5.3 Producto a Obtener:

El proveedor deberá entregar los siguientes documentos:

- Primer Informe con las observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario, así como el diseño metodológico de la encuesta (incluyendo el plan de trabajo con las acciones de control y supervisión del levantamiento de información realizadas y propuesta de estructura de informe) y los resultados de las pruebas piloto.
- Informe final que debe contener los resultados, conclusiones y recomendaciones relativas al estudio realizado.

Adjunto al Informe Final se debe remitir:

- Todos los registros de llamadas realizadas tanto efectivas como no efectivas (número telefónico que inicia la llamada, número telefónico de destino, fecha y hora de inicio y fin de llamada, así como motivo por la que no fue una encuesta efectiva). Asimismo, se debe contar con las estadísticas de la tasa de respuesta en cada uno de los grupos objetos de estudio, incluyendo el motivo de la no respuesta de las llamadas.
- La base de datos de los resultados de la investigación, la cual debe ser entregada en formato SPSS y STATA y contener los factores de expansión correspondientes, así como toda la información extraída de las encuestas realizadas.

Consulta: Arellano Investigación de Marketing S.A.

Asimismo, el OSIPTEL colaborará y coordinará con el contratista el proceso de recopilación de la base de datos de usuarios.

Consulta: Solicitamos mayor información el proceso de recopilación de la base de datos de usuarios

Consulta : ¿Cuál es la cantidad de contactos que Osipitel proporcionarían para cada servicio de telecomunicaciones a evaluar. ¿Para realizar una encuesta, cuántos contactos nos proporcionarían?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuario, el Comité precisa lo siguiente, la colaboración del OSIPTEL con el contratista en el proceso de recopilación de la base de datos, supone realizar las siguientes acciones: (i) remitir una base de contactos en una proporción de 20 contactos por muestra, con excepción de los muestreos que se realicen para el servicio de internet fijo de Entel en las macroregiones Centro y Oriente, y el servicio de televisión de paga de América Móvil en el macroregión Oriente, donde la proporción será de 5 contactos por muestra. (ii) validar la base de contactos que la contratista proponga en caso se requiera completar la muestra y (iii) realizar acciones de acercamiento preliminar con los usuarios a fin de incrementar la tasa de respuesta, previa selección por parte de la contratista. La selección previa



referida en el numeral (iii) es la determinación de números telefónicos que responden, y han manifestado cierta predisposición a aceptar la encuesta.

- El cálculo detallado de los indicadores requeridos en medios electrónicos, el cual debe realizarse en Excel y SPSS, incluyendo todas las fórmulas y/o sintaxis de los cálculos realizados.
- Presentación de resumen ejecutivo del estudio.

Adicionalmente, la empresa deberá efectuar la presentación del resumen ejecutivo del estudio a la Alta Dirección (previa coordinación con la agenda institucional del OSIPTEL).

5.4 Ejecución del Servicio:

- El primer informe con las observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario, como resultado de la encuesta piloto y el plan de trabajo, deberá ser presentado en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
- El informe final de acuerdo a lo especificado en el punto 5.3 deberá ser entregado en un plazo no mayor a cien (100) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de la aprobación del primer informe.

La presentación de los documentos antes citados se realizará a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe en el horario de lunes a viernes de 8:45 a 16:45, pasado dicho horario lo enviado se registrará al día siguiente hábil.

VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL (LOS) PROVEEDOR(ES)

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

Consulta: Arellano Investigación de marketing S.A.

Perfil solicitado TDR

JEFE DE PROYECTO -Profesional titulado en economía, ingeniería económica, estadística, ingeniería estadística, matemáticas. Con maestría en estadística, economía, marketing o investigación de operaciones.

Consulta:

Agradeceríamos puedan flexibilizar el perfil que solicitan. Para este proyecto presentamos el siguiente perfil profesional:

- titulado en Ingeniería Industrial con Maestría de Administración de Empresas,
- con 11 años de experiencia desarrollando estudios de análisis de mercado y/o económico y/o estadístico y/o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional. Ha liderado mas de 5 encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

Respuesta:



De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el Comité precisa que, SE ACEPTA incluir a la Ingeniería Industrial en la lista de profesiones que podría tener el jefe de proyecto, con la finalidad de fomentar una mayor participación de postores.

No obstante, SE RECHAZA incluir a la maestría en administración de empresas o MBA en el perfil del jefe de proyecto, debido a que este tipo de postgrado se orienta hacia técnicas de gestión y administración de negocios, y no se especializa en el diseño de encuestas y otros estudios de investigación cuantitativa.

Consulta: Arellano Investigación de marketing S.A.

Perfil solicitado TDR

Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información

Requisitos: Profesional titulado en psicología. Con maestría en marketing, investigación de mercados o investigación de operaciones

Consulta:

Agradeceríamos puedan flexibilizar el perfil que solicitan, considerando la siguiente formación académica:

- carreras de economía y/o ciencias sociales

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el Comité precisa que, SE RECHAZA incluir a profesionales en estadística en el perfil definido para el especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información, ello debido a que se requiere necesariamente de un profesional con conocimientos en psicología conductual que intervenga en el diseño del cuestionario.

Consulta: Arellano Investigación de marketing S.A.

Perfil solicitado TDR ESPECIALISTA EN MUESTREO

Profesional titulado en Estadística o Económica o Ingeniería Económica o Matemáticas o Estadística Aplicada con estudios de postgrado en economía, estadística, investigación de operaciones o marketing

Consulta: Agradeceríamos puedan flexibilizar el perfil que solicitan, retirando los estudios de postgrado.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área usuaria, el Comité precisa que, SE RECHAZA eliminar el requisito de tener estudios de postgrado en el perfil de Especialista de Muestreo, dado que es una condición necesaria para garantizar que este profesional tenga los conocimientos teóricos avanzados sobre el diseño de la muestra, análisis estadístico de la información, entre otros, acorde con los objetivos planteados en el presente estudio.

Consulta: Carbajal Pino Jose Jesús

JEFE DE PROYECTO

Profesional titulado en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ingeniería Estadística, Matemáticas.

Con maestría en estadística, economía, marketing o investigación de operaciones.

CONSULTA: Podría incorporarse magister en Economía del Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el Comité precisa que, SE RECHAZA incluir dentro del perfil del jefe de proyecto a profesionales con Maestría en Economía del Medio Ambiente y Recursos Naturales, dado que este tipo de especialización no se encuentra directamente relacionada con estudios de satisfacción del usuario.

Consulta: Carbajal Pino Jose Jesús

ESPECIALISTA EN DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE LEVANTAMIENTO INFORMACIÓN

Profesional titulado en Psicología.

Con maestría en marketing, investigación de mercado o investigación de operaciones.

CONSULTA: Podría incorporarse la profesión de Administración, Economía o Estadística, podría ser con maestría en Gestión Pública.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el Comité precisa que SE RECHAZA incluir a profesionales en administración, economía o estadística en el perfil definido para el especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información, ello debido a que se requiere necesariamente de un profesional con conocimientos en psicología conductual que intervenga en el diseño del cuestionario. Asimismo, SE RECHAZA incluir a los profesionales que tengan Maestría en Gestión Pública, dado que es una especialización que tampoco está orientado a lo que se necesita en el estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.



	<p>Profesional titulado en Estadística o Economía o Ingeniería Económica o Matemáticas o Estadística Aplicada con estudios de postgrado en economía, estadística, investigación de operaciones o marketing.</p> <p><u>Supervisor de Trabajo de Campo</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Profesional titulado en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Los títulos serán verificados por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso algún título profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Jefe del proyecto</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como jefe de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas o estudios de mercado.</p> <p>Haber liderado al menos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</p> <p><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></p> <p>Requisitos:</p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como especialista de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas o estudios de mercado.</p>

Consulta: Arellano Investigación de Marketing S.A.

Perfil solicitado TDR

Supervisor de Trabajo de Campo. Requisitos: Profesional titulado en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing

Consulta: Agradeceríamos puedan flexibilizar el perfil que solicitan, considerando el siguiente perfil:

- Bachiller en Psicología

- Cuenta con más de 7 años de experiencia como supervisor, habiendo participado en mas de tres encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usaria, el Comité precisa que, SE RECHAZA incluir a los profesionales en psicología en el perfil del supervisor del trabajo de campo, dado que se requiere de un profesional con formación y experiencia en la ejecución de encuestas, aspecto que no forma parte de las características profesionales de un psicólogo.



Consulta: Carbajal Pino Jose Jesús

ESPECIALISTA EN MUESTREO

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

CONSULTA: Podría ser con estudios de especialización en estadística descriptiva e inferencial o estadística inferencial.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el Comité precisa que, se debe señalar que efectivamente se está buscando que el especialista en muestreo sea un profesional especializado en economía, estadística, investigación de operaciones o marketing, conceptos que abarcan a la estadística descriptiva e inferencial. No obstante, es preciso que esa especialización se acredite a través del título profesional y del grado de maestría en las especialidades definidas en los términos de referencia, y no mediante cursos o diplomados de especialización.

Consulta: Carbajal Pino Jose Jesús

JEFE DE PROYECTO

Mínimo 5 años de experiencia como jefe de proyecto de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas o estudios de mercado.

Haber liderado al menos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

CONSULTA: A la experiencia ¿podría incorporarse también como Consultor o Jefe de Campo, liderado en encuestas a hogares?

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el comité precisa que, SE RECHAZA incluir en la experiencia del jefe del proyecto el haber sido Consultor o jefe de campo, dado que se requiere que se acredite el haber sido el líder de al menos 5 encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional.

Consulta: Carbajal Pino Jose Jesús

ESPECIALISTA EN DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE LEVANTAMIENTO INFORMACIÓN

Mínimo 5 años de experiencia como especialista de proyectos de encuestas a la medición de características socioeconómicas o estudios de mercado.

CONSULTA: Podría incorporarse también como Consultor, Jefe de Campo o Coordinador podría incorporarse también en estudios de línea de base.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el comité precisa que, SE RECHAZA incluir en la experiencia del especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información el haber sido jefe de campo o coordinador, dado que se espera que este profesional tenga experiencia en el diseño y evaluación de cuestionarios de encuestas con un enfoque de psicología conductual, y no en el proceso de la ejecución de la encuesta. Por otra parte, SE ACEPTA que el profesional pueda acreditar su experiencia con trabajos realizados como consultor, bajo la condición de que la consultoría esté relacionada con el diseño de instrumentos de levantamiento de información en encuestas relacionadas con medición de características socioeconómicas o estudios de mercado. Los estudios de línea de base pueden ser incluidas siempre que se trate temas socioeconómicos, como por ejemplo la pobreza, y no se refieran a temas medioambientales.



Haber participado en el diseño de instrumentos de levantamiento de información, así como su análisis posterior en por menos en tres (3) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

Especialista en muestreo

Requisitos:

Mínimo 5 años de experiencia desarrollando estudios de análisis económico, estadístico, de satisfacción o de opinión pública de encuestas residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional

Haber participado como especialista, coordinador o consultor encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de bases de datos en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

Supervisor de trabajo de campo

Requisitos:

Mínimo 5 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo.

Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.

Acreditación:

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.

Importante

- *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.*



	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 978,000.00 (Novecientos setenta y ocho mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 81,500.00 (Ochenta y un mil quinientos y 00/100 soles) por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se considera servicios similares a realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p>

Consulta: Carbajal Pino Jose Jesús

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se considera servicios similares a realización de encuestas para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional.

CONSULTA: Podría incorporarse estudio de línea de base.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el comité precisa que se considera que los estudios de línea de base se encuentran comprendidos dentro de los denominados estudios de medición de variables socioeconómicas, siempre que estos estudios se encuentren relacionados a pobreza u otros similares. No se incluyen bajo este concepto los estudios de línea de base relacionados con problemas medioambientales.



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

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

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

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

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

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

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

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

Importante



	<ul style="list-style-type: none">• <i>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.</i>• <i>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".</i>
--	---

VII. CONFORMIDAD

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

VIII. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A suma alzada.

IX. FORMA DE PAGO

- El pago del 40% se realizará previa conformidad al primer entregable.
- El pago del 60% se realizará con la conformidad del informe final.

X. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES SANITARIAS

El proveedor, a la firma del contrato, deberá acreditar contar con el protocolo sanitario específico aprobado para la actividad económica o rubro que sea objeto de esta contratación, de corresponder.

De no ser necesaria la aprobación del mencionado protocolo, el proveedor deberá acreditar, a la firma del contrato, contar con un protocolo sanitario para la actividad económica o rubro que sea objeto de esta contratación, registrado ante el Ministerio de Salud (MINSA).

Asimismo, el proveedor, de acuerdo a su actividad económica o rubro, deberá acreditar el cumplimiento de otras obligaciones derivadas de la normativa sobre la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva, emitida en el marco del estado de emergencia nacional para contener el avance del coronavirus (COVID-19).



ANEXO N°1: Determinación del tamaño la muestra

1. Población objetivo

El estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tiene como población objetivo a todos los usuarios que cada empresa operadora tiene en cada uno de los servicios públicos de telefonía móvil, acceso a internet, televisión por cable y telefonía fija, entre 18 a más años de edad.

En relación a ello, se consideró de la información estadística periódica que las empresas operadoras remite al OSIPTEL el número de líneas o servicios activos que cuentan con cada uno de los servicios públicos de telecomunicaciones.

2. Representación y tipo de encuesta

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

Servicio	Representatividad
Servicio móvil	A nivel nacional, por empresa operadora, por departamento y por empresa operadora evaluada en cada departamento
Internet fijo	A nivel nacional, por empresa operadora, por macro-región y por empresa operadora evaluada en cada macro-región
Telefonía fija	A nivel nacional, por empresa operadora, por Lima y resto del Perú y por empresa operadora evaluada en Lima y el resto del Perú
Televisión por cable	A nivel nacional, por empresa operadora, por macro-región y por empresa operadora evaluada en cada macro-región

La encuesta se realizará de manera telefónica a través de un muestreo por proporciones a nivel nacional.

3. Determinación del tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * S^2 * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * S^2} * deff * \frac{1}{1 - tnr}$$

Donde:

n = número de contactos de líneas o conexiones de los servicios analizados que conforman la muestra.

N = número total de población de interés.

S = desviación estándar del atributo de interés

E = margen de error respecto al promedio del atributo de interés

Z = valor de la abscisa de la distribución normal según nivel de confianza.

$deff$ = efecto del diseño muestral.

tnr = tasa de no respuesta.

Los tamaños de muestra se han calculado considerando un nivel de error de 5% y representatividad antes indicada. Las muestras mínimas por grupo deben ser aleatorias e independientes entre sí. Asimismo, al solicitarse encuestas efectivas, no se ha considerado el factor de la tasa de no respuesta. Adicionalmente, los datos como desviación estándar, promedio del atributo de interés y efecto del diseño muestral, han sido calculados en base a la última encuesta realizada en el año 2020.



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

Tabla N° 1: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio móvil

	Población					Muestra				
	AMP	Bitel	Entel	TDP	Total	AMP	Bitel	Entel	TDP	Total
Arequipa	80,412	60,549	24,045	111,531	276,538	138	138	138	138	552
Ancash	243,593	196,042	233,384	365,368	1,038,387	147	147	147	147	588
Apurímac	179,405	79,586	18,590	89,815	367,496	149	148	148	148	593
Arequipa	666,471	197,673	276,375	364,067	1,604,586	153	153	153	153	612
Ayacucho	261,601	126,392	43,795	173,745	605,533	173	173	173	173	692
Callao	390,857	212,682	115,568	401,998	1,121,105	174	174	174	174	696
Cajamarca	287,781	126,000	131,697	259,274	804,752	125	125	125	125	500
Cusco	566,046	235,074	98,756	250,020	1,149,896	154	154	154	154	616
Huancavelica	141,275	45,329	12,176	83,408	282,188	124	123	123	124	494
Huánuco	277,832	138,733	59,468	141,562	617,595	154	154	154	154	616
Ica	256,428	106,808	277,430	246,744	887,410	142	142	142	142	568
Junín	371,947	220,458	213,048	365,308	1,170,761	156	156	156	156	624
La Libertad	618,129	263,828	328,066	532,211	1,742,234	143	143	143	143	572
Lambayeque	249,501	176,139	228,171	442,637	1,096,448	128	128	128	128	512
Lima	3,603,290	1,331,973	3,153,159	2,535,536	10,624,068	119	119	119	119	476
Loreto	105,077	167,586	37,780	257,007	667,448	123	123	123	123	492
Madre de Dios	133,694	52,890	16,756	10,667	214,007	109	109	108	108	434
Moquegua	76,891	31,730	30,205	69,703	208,629	159	159	159	159	636
Passo	78,817	47,981	19,417	77,706	223,921	183	183	182	183	731
Piura	360,918	287,352	298,971	592,147	1,539,388	115	115	115	115	460
Puno	512,129	263,863	127,096	279,312	1,182,400	133	133	133	133	532
San Martín	160,329	196,047	73,769	222,192	652,337	127	127	127	127	508
Tarma	99,313	97,148	76,412	105,217	378,090	150	150	150	150	600
Tumbes	58,213	39,520	42,535	75,349	215,617	103	103	103	103	412
Ucayali	116,056	59,576	74,103	175,266	425,001	110	110	110	110	440
Total	3,481	3,488	3,487	3,488	13,958					

Elaboración: OSIPTEL

Tabla N° 3: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio de Internet fijo

	Población				Muestra			
	AMP	TDP	Entel	Total	AMP	TDP	Entel	Total
Centro	46,922	74,874	3,151	124,947	204	205	193	602
Lima	377,134	1,097,236	109,651	1,584,021	184	184	184	552
Norte	159,189	237,903	21,746	418,818	183	183	182	548
Oriente	22,071	43,461	890	66,422	209	210	171	590
Sur	141,995	207,451	10,732	360,178	160	160	158	478
Total	940	942	888	2,770				

Elaboración: OSIPTEL

Tabla N°4: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio de televisión de paga

MacroR	Población				Muestra			
	AMP	TDP	DTv	Total	AMP	TDP	DTv	Total
Centro	3,808	36,880	46,560	87,248	150	178	74	402
Lima	104,293	845,638	130,674	1,080,605	156	179	74	409
Norte	34,489	145,089	71,267	250,845	156	179	74	409
Oriente	1,907	22,510	45,877	70,294	145	178	74	397
Sur	20,567	138,936	81,220	240,723	155	179	74	408
Total	762	893	370	2,025				

Elaboración: OSIPTEL

Tabla N°5: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio de telefonía fija

	Población				Muestra			
	AMP	TDP	Entel	Total	AMP	TDP	Entel	Total
Lima	318,656	1,087,921	45,909	1,452,486	188	123	86	397
Resto	267,348	488,967	12,154	768,469	188	188	86	462
					376	311	172	859

Elaboración: OSIPTEL

En resumen, tenemos el siguiente tamaño de muestra:

Tabla N° 6: Resumen de tamaño de muestra requerida para cada servicio

Servicio	Total
Servicio móvil	13,956
Internet fijo	2,770
Televisión de paga	2,025
Telefonía fija	859
Total	19,610

Elaboración: OSIPTEL

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

En los casos de estratos de usuarios en los que la tasa de respuesta sea baja y la proporción del universo de usuarios respecto a la muestra sea menor que 20 a 1, el OSIPTEL podrá autorizar un reajuste del tamaño muestral, previo sustento técnico del detalle de las acciones que se realizaron para llegar a la meta, así como con la propuesta de la técnica de imputación de datos que se implementaría. El proveedor puede solicitar la referida facilidad únicamente durante la última semana de trabajo de campo.

La DAPU será la encargada de aprobar la referida solicitud vía correo electrónico.

Esta opción se encuentra restringida a los siguientes escenarios de muestreo:

- Internet fijo – Entel – Centro.
- Internet fijo – Entel – Oriente.
- Televisión de paga – Claro – Oriente.

Desde el inicio del trabajo de campo se debe priorizar la recolección de la información de estos casos y se debe contar con un reporte de avance de campo particular para los mismos.



ANEXO N°1: CUESTIONARIOS PROPUESTOS

CUESTIONARIO DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa _____. Estamos haciendo una encuesta con el objetivo de conocer su opinión sobre la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS

I. FILTRO GENERAL

- A. ¿Usted o alguien de su familia pertenece o trabaja en una empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en el OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o televisión de paga?

1. Sí (E: TERMINAR)	2. No
---------------------	-------

(E: SI RESPONDE "SÍ", 1, TERMINAR ENCUESTA)

- B. ¿Cuál es su edad? _____ (E: SI ES MENOR A 18 AÑOS TERMINAR LA ENCUESTA)

- C. Clasifique género

1. Femenino	2. Masculino
-------------	--------------

- D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio móvil? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

1. Movistar	2. Claro	3. Entel	4. Bitel
-------------	----------	----------	----------

- E. ¿Cuántos meses tiene contratado el servicio móvil con esta empresa?

_____ (E: SI ES MENOR A 3 MESES TERMINAR LA ENCUESTA)

- F. ¿Quién paga la cuenta de este servicio móvil?

1. Yo	2. Alguien del hogar	3. Una empresa
-------	----------------------	----------------

- G. ¿Qué modalidad de contrato tiene?

1. Post-pago o control	2. Pre-pago (pasar a P1)
------------------------	--------------------------

- H. (P: SOLO SI MARCÓ OPC. 1 EN PG) ¿El servicio post-pago que posee lo tiene...?

1. En un contrato único por el servicio móvil	2. En un contrato junto con otros servicios (p.e. Internet, telefonía fija, televisión de paga)
---	---



¿Es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio móvil?

---MÓDULO I---



II. DE EXPERIENCIA

En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente o una falla con su servicio móvil? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en pagos, señal débil, velocidad de navegación lenta, intermitencia, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SI	2. NO (PASAR P10)	98. NO PRECISA (PASAR P10)
-------	-------------------	----------------------------



¿Qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas)

1. Problemas con la señal (cobertura), preferencia o cortes	4. Problemas para establecer la llamada	7. Problemas con la facturación o cobros
2. No tener servicio a pesar de estar al día en pagos	5. Problemas en la calidad de la llamada (ruidos, ecos)	8. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (datos, minutos, mensajes, etc.)
3. Velocidad de navegación lenta	6. Problema con el envío y recepción de SMS	98. Otros (especificar)



¿Es la cantidad de veces que presentó problemas en el año?

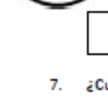
En su opinión, estos inconvenientes o fallas suceden a pesar de que la empresa tiene la posibilidad de controlarlos?

0. No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Totalmente	98. NS/NR
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------	-----------



En su opinión, estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente?

0. No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Totalmente	98. NS/NR
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------	-----------



¿Comunicó a su operador sobre este problema para que lo atienda?

1. SI, PERO SIN LA NECESIDAD DE PRESENTAR UN RECLAMO	2. SI Y TUVE QUE PRESENTAR UN RECLAMO	3. NO (PASAR A P9)
--	---------------------------------------	--------------------

7. ¿Cuándo ocurrió la falla, la empresa le brindó una explicación?



1. Una explicación, asumiendo la responsabilidad	2. Una explicación, asegurando que se debió a factores externos	3. No le dio explicación
--	---	--------------------------

8. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

0. Fue atendido inadecuadamente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Fue atendido adecuadamente	98. NS/NR
---------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------------	-----------

9. (P: Solo si mencionó Op. 3 NO en P6) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)

1. No sabía que podía reclamar	3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron	5. No sé cómo reclamar
2. Toma mucho tiempo para que atiendan	4. Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	88. Otros (especificar)

III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO DEL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

1. La intensidad de la señal en lugares abiertos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. La intensidad de la señal en lugares cerrados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La velocidad para ver videos en vivo (Netflix, YouTube u otro)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. La velocidad de navegación en Internet en otras aplicaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. Contar con Internet sin interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La calidad de las llamadas: sin ecos ni ruidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La calidad de las llamadas: sin cortes ni interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La cantidad de intentos para establecer una llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

11. Ahora, considere la atención ofrecida por su operador del servicio móvil durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en la ACCESIBILIDAD a la atención que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

1. La cercanía de las oficinas de atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. La cantidad de asesores en las oficinas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La comodidad del ambiente para la espera en las oficinas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. El tiempo de espera para ser atendido en las oficinas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. El tiempo de espera para ser atendido por llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La cantidad de intentos de llamadas para comunicarse con un asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La facilidad en la página web para hacer consultas o trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La facilidad en el aplicativo móvil para hacer consultas o trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

- a. considere la atención por su operador del servicio móvil durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en CUMPLIR LO PROMETIDO en la atención de su operador móvil en cuanto a...?

1. Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Seguimiento del problema hasta resolverlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Brindar las características que se le ofreció al contratar el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

- a. considere la atención ofrecida por su operador del servicio móvil durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en la CAPACIDAD DE RESPUESTA que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

1. Rapidez con la que el asesor realizó el trámite solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Efectividad con la que la empresa solucionó la avería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Disposición del asesor para ayudarlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

- a. considere la atención ofrecida por su operador del servicio móvil durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en la VERACIDAD de información que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

1. Nivel de conocimiento del asesor para atender sus solicitudes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Credibilidad que inspira el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Facilidad para entender la información que brinda el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

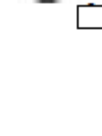
- a. considere la atención ofrecida por su operador del servicio móvil durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en la EMPATÍA de la atención que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

1. Ofrecer una atención personalizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Entender sus necesidades específicas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Paciencia para escuchar y entender la solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Amabilidad de los asesores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

DE VALOR POR EL DINERO

1. LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su proveedor respecto al PRECIO QUE PAGA POR SU SERVICIO MÓVIL?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------



17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL (NAVEGACIÓN EN INTERNET DESDE EL CELULAR)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

18. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL (LLAMADAS Y MENSAJES SMS DESDE EL CELULAR)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

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

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

V. SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

20. Ahora hablemos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

21. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio móvil cumplió o no con sus expectativas en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

22. Ahora, imagine un servicio móvil ideal que cumpla las necesidades para la cual fue contratada, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

23. Ahora, imagine una atención al cliente ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

VI. ÍNDICE DE CONFIANZA O LEALTAD



- En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de su servicio móvil actual?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------



- En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de servicio móvil que tiene contratado?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

¿Portabilidad en los últimos 12 meses?

1. SI

2. NO (PASAR A P28)



¿Por qué(s) por el cual se hizo la portabilidad de su última empresa? (E: Respuesta múltiple)

Satisfacción de calidad del servicio
Satisfacción con calidad de atención
Una mejor oferta
Necesidad de ahorrar
NS/NR



---MÓDULO II---

CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

¿Hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las empresas operadoras de telecomunicaciones. ¿Sabía usted que tiene derecho

	SI	NO
1. Recibir tu contrato y solicitar su envío a tu correo electrónico o domicilio	1	2
2. Presentar un reclamo y la empresa te debe brindar un código de reclamo	1	2
3. Cambiar de empresa de telefonía móvil o fija sin cambiar tu número telefónico	1	2
4. Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior.	1	2
5. Que la empresa te envíe mensualmente tu recibo de pago a tu correo electrónico	1	2
6. Solicitar el bloqueo de tu equipo celular por robo o pérdida a tu empresa operadora	1	2
7. Suspender temporalmente el servicio por un periodo de hasta dos meses en un año	1	2



8	Finalizar tu contrato del servicio de telecomunicaciones sin condicionamientos en cualquier momento	1	2
---	---	---	---

29. Por último, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor. ¿Sabía usted que tiene la obligación de...?

		SI	NO
1	Leer su contrato y toda la información referida al servicio de telecomunicaciones al momento de su contratación	1	2
2	Leer mensualmente su recibo y pagar puntualmente los servicios prestados	1	2

VIII. DATOS PERSONALES

(E: preguntar)

Departamento donde vive:

Provincia donde vive:

Distrito donde vive:

Batería reducida de NSE: Pregunta opcional, agregar una opción de 98: NR

Cuenta con discapacidad y carnet de CONADIS:

(E: autocompletar según la BBDD)

Nombre y Apellido:

Número de teléfono:

DNI:

Código del encuestador:



CUESTIONARIO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa _____. Estamos haciendo una encuesta con el objetivo de conocer su opinión sobre la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS

I. FILTRO GENERAL

A. ¿Usted o alguien de su familia pertenece o trabaja en una empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en el OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o televisión de paga?

1. Sí (E: TERMINAR) 2. No

(E: SI RESPONDE "SÍ", 1, TERMINAR ENCUESTA)

B. ¿Cuál es su edad? _____ (E: SI ES MENOR A 18 AÑOS TERMINAR LA ENCUESTA)

C. Clasifique género

1. Femenino 2. Masculino

D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de internet fijo? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

1. Movistar 2. Claro 3. Entel

E. ¿Cuántos meses tiene contratado el servicio de internet fijo con la empresa?

(E: SI ES MENOR A 3 MESES TERMINAR LA ENCUESTA)

F. ¿Quién paga la cuenta de este servicio de internet fijo?

1. Yo 2. Alguien del hogar 3. Una empresa

G. ¿Cuántas personas se conectan al servicio de internet fijo?

H. El servicio de internet fijo contratado, ¿lo tiene empaquetado con otros servicios?

1. Solo internet fijo 3. Duo 2 (teléfono fijo + cable) 5. Total /Full 1 (t. fijo + internet + cable + celular)
2. Duo 1 (teléfono fijo + internet) 4. Trio (teléfono fijo + internet + cable) 6. Total/ful 2 (t. fijo + internet + celular // internet + cable + celular)

¿Es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de internet fijo con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total)

---MÓDULO I---

DE EXPERIENCIA

¿En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de internet fijo? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, intermitencia, velocidad de navegación lenta, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SI 2. NO (PASAR P10) 98. NO PRECISA (PASAR P10)

--- tipo de problema tuvo? (E: respuesta espontánea y múltiple, máximo 3 problemas)

1. No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos 4. Problemas con la facturación o cobros
2. Intermitencia en el servicio 5. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (velocidad contratada)
3. Velocidad de navegación lenta 98. Otros (especificar)

¿Cuál es la cantidad de veces que presentó problemas en el año?

En su opinión, estos inconvenientes o fallas suceden a pesar de que la empresa tiene la posibilidad de controlarlos?

0. No 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10. Totalmente 98. NS/NR

En su opinión, estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente?

0. No 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10. Totalmente 98. NS/NR

¿Se comunicó a su operador sobre este problema para que lo atiendan?

1. SI, PERO SIN LA NECESIDAD DE PRESENTAR UN RECLAMO 2. SI Y TUVE QUE PRESENTAR UN RECLAMO 3. NO (PASAR A P9)

7. ¿Cuándo ocurrió la falla, la empresa le brindó una explicación?

1. Una explicación, asumiendo la responsabilidad	2. Una explicación, asegurando que se debió a factores externos	98. No le dio explicación
--	---	---------------------------

8. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

0. Fue atendido inadecuadamente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Fue atendido adecuadamente	98. NS/NR
---------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------------	-----------

9. (P: Solo si mencionó Op. 3 NO en P6) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)

1.No sabía que podía reclamar	3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron	5.No sé cómo reclamar
2.Toma mucho tiempo para que atiendan	4.Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	88.Otros (especificar)

III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO (BRINDADO EN CASA) durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador de internet fijo en cuanto a...?

1. La disponibilidad de servicio de internet fijo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. La facilidad para conectarse (acceder) a internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La velocidad de navegación en horario de elevado tráfico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. La velocidad para ver videos en vivo (Netflix, YouTube u otro)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. Teleconferencias, video llamadas sin interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

11. Ahora, considere la atención ofrecida por su operador del servicio de internet fijo durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en la **ACCESIBILIDAD** a la atención que ofrece su operador en cuanto a...?

1. La cercanía de las oficinas de atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. La cantidad de asesores en las oficinas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La comodidad del ambiente para la espera en las oficinas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. El tiempo de espera para ser atendido en las oficinas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. El tiempo de espera para ser atendido por llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La cantidad de intentos de llamadas para comunicarse con un asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La facilidad en la página web para hacer consultas o trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La facilidad en el aplicativo móvil para hacer consultas o trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

12. Ahora, considere la atención por su operador del servicio de internet fijo durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en CUMPLIR LO PROMETIDO en la atención de su operador en cuanto a...?

Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Seguimiento del problema hasta resolverlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Revisar las características que se le ofreció al contratar el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

a, considere la atención ofrecida por su operador del servicio de internet fijo durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
a rapidez con la que el asesor realizó el trámite solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
a efectividad con la que la empresa solucionó la avería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
a disposición del asesor para ayudarlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

a. considere la atención ofrecida por su operador del servicio de internet fijo durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
a credibilidad que inspira el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. N5/NR
a facilidad para entender la información que brinda el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. N5/NR

¿cómo calificaría el desempeño en la EMPATÍA de la atención que ofrece su operador en cuanto a...?

Ofrecer una atención personalizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Entender sus necesidades específicas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Con paciencia para escuchar y entender la solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Con amabilidad de los asesores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

DE VALOR POR EL DINERO

La CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio de internet fijo?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

¿, dado EL PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE INTERNET FIJO, y, usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de internet fijo?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

18. Por último, dado EL PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE INTERNET FÚO, y, usando una escala de 0 al 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

V. SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

19. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

20. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de internet fijo cumplió o no con sus expectativas en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

21. Ahora, imagine un servicio de internet fijo ideal que cumpla las necesidades para la cual fue contratada, ¿qué tan bien cree que su servicio de internet fijo se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

22. Ahora, imagine una atención al cliente ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

VI. ÍNDICE DE CONFIANZA O LEALTAD

23. En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de internet fijo que le brinda el servicio actualmente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

24. En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet fijo que tiene contratado?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

---MÓDULO II---

CIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

a hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las empresas operadoras de telecomunicaciones. ¿Sabía usted que tiene derecho

	SI	NO
1 Recibir tu contrato y solicitar su envío a tu correo electrónico o domicilio	1	2
2 Presentar un reclamo y la empresa te debe brindar un código de reclamo	1	2
3 Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior.	1	2
4 Que la empresa te envíe mensualmente tu recibo de pago a tu correo electrónico	1	2
5 Suspender temporalmente el servicio por un periodo de hasta dos meses en un año	1	2
6 Finalizar tu contrato del servicio de telecomunicaciones sin condicionamientos en cualquier momento	1	2

Itimo, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor. ¿Sabía usted que tiene la obligación de...?

		SI	NO
1	Leer su contrato y toda la información referida al servicio de telecomunicaciones al momento de su contratación	1	2
2	Leer mensualmente su recibo y pagar puntualmente los servicios prestados	1	2

5 PERSONALES

tar)

ento donde vive:

longe vive:

nde vive:

Lucida de NSE: Pregunta opcional, agregar una opción de 98: NR

n discapacidad y carnet de CONADIS:

Completar según la BBDD)

Apellido:

☎ teléfono:

DNE:

Código del encuestador:

CUESTIONARIO DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa _____. Estamos haciendo una encuesta con el objetivo de conocer su opinión sobre la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS

I. FILTRO GENERAL

- A. ¿Usted o alguien de su familia pertenece o trabaja en una empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en el OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o televisión de paga?

1. Sí (E: TERMINAR)	2.No
---------------------	------

(E: SI RESPONDE "SI", 1, TERMINAR ENCUESTA)

- B. ¿Cuál es su edad?

1. Menos de 16 años (E. Agradecer y terminar)	2. 16 a 25 años	3. 26 a 39 años	4. 40 a 55 años	5. Más de 55 años
---	-----------------	-----------------	-----------------	-------------------

- ### C. Clasifique género

1. Femenino	2. Masculino
-------------	--------------

- D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de televisión de paga? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

1. Movistar	2. Claro	3. DirecTV
-------------	----------	------------

- E. ¿Cuántos meses tiene contratado el servicio de televisión de paga con la empresa?

(E: SI ES MENOR A 3 MESES TERMINAR LA ENCUESTA)

- F. ¿Quién paga la cuenta de este servicio de televisión de paga?

1. Yo	2. Alguien del hogar	3. Una empresa
-------	----------------------	----------------

- G. El servicio de televisión de paga contratado, ¿lo tiene empaquetado con otros servicios?

1. Solo televisión por cable	3. Duo 2 (teléfono fijo + cable)	5. Total /Full 1 (t. fijo + internet + cable + celular)
2. Duo 1 (teléfono fijo + internet)	4. Trio (teléfono fijo + internet + cable)	6. Total/ful 2 (t. fijo + internet + celular // internet + cable + celular)

- H. ¿Cuál es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de televisión de paga con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total)

---MÓDULO I---

DE EXPERIENCIA

- ... los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de televisión de paga? ((Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, intermitencia, cobros no reconocidos, problemas con las señales contratadas, entre otros)?

1. SI	2.NO (PASAR P10)	98. NO PRECISA (PASAR P10)
-------	------------------	----------------------------

- : tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas)

[illegible]

- intermitencia en el servicio

Intermittencia en el servicio	3. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo al lo contratado (penales contratados)
0.0 - 0.9	0.0 - 0.9

- _____

Es la cantidad d

- ¿En su opinión, estos inconvenientes o fallas suceden a pesar de que la empresa tiene la posibilidad de controlarlos?

En opinión, estos inconvenientes o fallos suceden a pesar de que la empresa tiene la posibilidad de controlarlos:

-

¿En su opinión, estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente?

- | O. No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-------|---|---|---|---|---|---|
|-------|---|---|---|---|---|---|

- | | |
|---|-------------------------------|
| ¿Se comunicó a su operador sobre este problema para que lo atienda? | |
| 1. SI, PERO SIN LA NECESIDAD DE | 2. SI Y TUVE QUE PRESENTAR UN |

7. ¿Cuándo ocurrió la falla, la empresa le brindó una explicación?

[illegible]

8. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

0. Fue atendido inadecuadamente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Fue atendido adecuadamente	98. NS/NR
---------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------------	-----------

9. (P: Solo si mencionó Op. 3 NO en P6) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)

1. No sabía que podía reclamar	3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron	5. No sé cómo reclamar
2. Toma mucho tiempo para que atiendan	4. Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	88. Otros (especificar)

III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA (O POR CABLE) durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador de televisión de paga en cuanto a...?

1. El funcionamiento continuo del decodificador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. La calidad de la imagen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La calidad del sonido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. La disponibilidad de los canales contratados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

11. Ahora, considere la atención ofrecida por su operador del servicio televisión de paga durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en la ACCESIBILIDAD a la atención que ofrece su operador en cuanto a...?

1. La cercanía de las oficinas de atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. La cantidad de asesores en las oficinas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La comodidad del ambiente para la espera en las oficinas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. El tiempo de espera para ser atendido en las oficinas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. El tiempo de espera para ser atendido por llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La cantidad de intentos de llamadas para comunicarse con un asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La facilidad en la página web para hacer consultas o trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La facilidad en el aplicativo móvil para hacer consultas o trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

12. Ahora, considere la atención por su operador del servicio de televisión de paga durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en CUMPLIR LO PROMETIDO en la atención de su operador en cuanto a...?

1. Realizar el trámite o solicitud conforme a lo acordado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. El seguimiento del problema hasta resolverlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Brindar las características que se le ofreció al contratar el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

- a. considere la atención ofrecida por su operador del servicio de televisión de paga durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en la CAPACIDAD DE RESPUESTA que ofrece su operador en cuanto a...?

1. Rapidez con la que el asesor realizó el trámite solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Efectividad con la que la empresa solucionó la avería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Disposición del asesor para ayudarlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

- a. considere la atención ofrecida por su operador del servicio de televisión de paga durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en la VERACIDAD de información que ofrece su operador en cuanto a...?

1. Nivel de conocimiento del asesor para atender sus solicitudes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Credibilidad que inspira el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Facilidad para entender la información que brinda el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

- a. considere la atención ofrecida por su operador del servicio de televisión de paga durante los últimos 12 meses. Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría el desempeño en la EMPATÍA de la atención que ofrece su operador en cuanto a...?

1. Ofrecer una atención personalizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Entender sus necesidades específicas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Paciencia para escuchar y entender la solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Amabilidad de los asesores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

IV. DE VALOR POR EL DINERO

13. La CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio de televisión de paga?

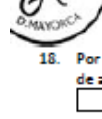
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

14. Dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEVISIÓN DE PAGA, y, usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de televisión de paga?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

15. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEVISIÓN DE PAGA, y, usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------



V. SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

19. Ahora hablemos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de televisión de paga?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

20. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de televisión de paga cumplió o no con sus expectativas en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

21. Ahora, imagine un servicio de televisión de paga ideal que cumpla las necesidades para la cual fue contratada, ¿qué tan bien cree que su servicio de televisión de paga se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

22. Ahora, imagine una atención al cliente ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

VI. ÍNDICE DE CONFIANZA O LEALTAD

23. En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de televisión de paga que le brinda el servicio actualmente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

24. En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de televisión de paga que tiene contratado?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

---MÓDULO II---

VII. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

25. Ahora hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las empresas operadoras de telecomunicaciones. ¿Sabía usted que tiene derecho a...?

	SI	NO
1 Recibir tu contrato y solicitar su envío a tu correo electrónico o domicilio	1	2
2 Presentar un reclamo y la empresa te debe brindar un código de reclamo	1	2
3 Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior.	1	2
4 Que la empresa te envíe mensualmente tu recibo de pago a tu correo electrónico	1	2
5 Suspender temporalmente el servicio por un periodo de hasta dos meses en un año	1	2
6 Finalizar tu contrato del servicio de telecomunicaciones sin condicionamientos en cualquier momento	1	2

Además, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor. ¿Sabía usted que tiene la obligación de...?

	SI	NO
1 Leer su contrato y toda la información referida al servicio de telecomunicaciones al momento de su contratación	1	2
2 Leer mensualmente su recibo y pagar puntualmente los servicios prestados	1	2

PERSONALES

(tar)

ento donde vive:

onde vive:

nde vive:

ducida de NSE: Pregunta opcional, agregar una opción de 98: NR

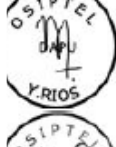
y discapacidad y carnet de CONADIS:

mpletar según la BBDD)

Apellido:

s teléfono:

encuestador:



CUESTIONARIO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa _____. Estamos haciendo una encuesta con el objetivo de conocer su opinión sobre la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS

I. FILTRO GENERAL

A. ¿Usted o alguien de su familia pertenece o trabaja en una empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en el OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o televisión de paga?

1. Sí (E: TERMINAR) 2. No

(E: SI RESPONDE "SÍ", 1, TERMINAR ENCUESTA)

B. ¿Es usted el usuario principal del servicio de telefonía fija?

1. Sí 2. No (E: PREGUNTAR POR USUARIO PRINCIPAL, SI NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE, CONTINUAR)

C. ¿Cuál es su edad?

1. Menos de 18 años (E: Agradecer y terminar) 2. 18 a 25 años 3. 26 a 39 años 4. 40 a 55 años 5. Más de 55 años

D. Clasifique género

1. Femenino 2. Masculino

E. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de telefonía fija? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

1. Movistar 2. Claro 3. Entel

J. ¿Cuántos meses tiene contratado el servicio de telefonía fija con la empresa?

_____. (E: SI ES MENOR A 3 MESES TERMINAR LA ENCUESTA)

F. ¿Quién paga la cuenta de este servicio de telefonía fija?

1. Yo 2. Alguien del hogar 3. Una empresa

G. El servicio de telefonía fija contratado, ¿lo tiene empaquetado con otros servicios?

1. Solo telefonía fija 3. Duo 2 (teléfono fijo + cable) 5. Total /Full 1 (t. fijo + internet + cable + celular)
2. Duo 1 (teléfono fijo + internet) 4. Trio (teléfono fijo + internet + cable) 6. Total/ful 2 (t. fijo + internet + celular // internet + cable + celular)

¿Es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de telefonía fija con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total)

---MÓDULO I---

DE EXPERIENCIA

¿En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de telefonía fija? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en pagos, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SI 2. NO (PASAR P10) 98. NO PRECISA (PASAR P10)

¿Qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas)

1. No tener servicio a pesar de estar al día en pagos	4. Problemas en la calidad de la llamada (ruidos, ecos)	7. Se corta la llamada
2. Intermittencia en el servicio	5. Problemas con la facturación o cobros	8. Otros (especificar)
3. Problemas para establecer la llamada	6. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (minutos, LDI, etc.)	

¿Cuál es la cantidad de veces que presentó problemas en el año?

En su opinión, estos inconvenientes o fallas suceden a pesar de que la empresa tiene la posibilidad de controlarlos?

0. No 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10. Totalmente 98. NS/NR

En su opinión, estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente?

0. No 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10. Totalmente 98. NS/NR

6. ¿Comunicó a su operador sobre este problema para que lo atienda?

1. SI, PERO SIN LA NECESIDAD DE PRESENTAR UN RECLAMO 2. SI Y TUVE QUE PRESENTAR UN RECLAMO 3. NO (PASAR A P9)

18. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEFONÍA FUA, y, usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

V. SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

19. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses. En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de telefonía fija?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

20. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de telefonía fija cumplió o no con sus expectativas en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

21. Ahora, imagine un servicio de telefonía fija ideal que cumpla las necesidades para la cual fue contratada, ¿qué tan bien cree que su servicio de telefonía fija se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

27. Ahora, imagine una atención al cliente ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala del 0 al 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

VI. ÍNDICE DE CONFIANZA O LEALTAD

22. En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de telefonía fija que le brinda el servicio actualmente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

23. En una escala del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de telefonía fija que tiene contratado?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

---MÓDULO II---

VII. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

- a hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las empresas operadoras de telecomunicaciones. ¿Sabía usted que tiene derecho

		SI	NO
1	Recibir tu contrato y solicitar su envío a tu correo electrónico o domicilio	1	2
2	Presentar un reclamo y la empresa te debe brindar un código de reclamo	1	2
3	Cambiar de empresa de telefonía móvil o fija sin cambiar tu número telefónico	1	2
4	Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior.	1	2
5	Que la empresa te envíe mensualmente tu recibo de pago a tu correo electrónico	1	2
6	Suspender temporalmente el servicio por un periodo de hasta dos meses en un año	1	2
7	Finalizar tu contrato del servicio de telecomunicaciones sin condicionamientos en cualquier momento	1	2

- ltimo, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor. ¿Sabía usted que tiene la obligación de...?

		SI	NO
1	Leer su contrato y toda la información referida al servicio de telecomunicaciones al momento de su contratación	1	2
2	Leer mensualmente su recibo y pagar puntualmente los servicios prestados	1	2

5 PERSONALES

- (tar)
¿Ento donde vive:
¿Donde vive:
¿nde vive:
¿Lucida de NSE: Preguntas opcional, agregar una opción de 98: NR
¿disponibilidad v carnet de CONADIS:

- Apellido:
teléfono:

Encuestador:

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Jefe del Proyecto¹⁰</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Profesional titulado en economía, ingeniería económica, estadística, ingeniería estadística, matemáticas, ingeniería industrial Con maestría en estadística, economía, marketing o investigación de operaciones.¹¹</p> <p><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información¹²</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Profesional titulado en psicología. Con maestría en marketing, investigación de mercados o investigación de operaciones.¹³</p> <p><u>Especialista en muestreo</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Profesional titulado en Estadística o Económica o Ingeniería Económica o Matemáticas o Estadística Aplicada con estudios de postgrado en economía, estadística, investigación de operaciones o marketing.</p> <p><u>Supervisor de Trabajo de Campo</u></p>

¹⁰ **Consulta: Xperta Gestión Empresarial SAC**

Jefe del proyecto, se indica: Profesional titulado en economía, ingeniería económica, estadística, ingeniería estadística, matemáticas.

Procurando incentivar una mayor participación de proveedores en el mercado, solicitamos considerar para acreditar la profesión del jefe de Proyecto: Ingeniería Industrial, quedando:

¿ Profesional titulado en economía, ingeniería económica, estadística, ingeniería estadística, matemáticas, ingeniería industrial.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el Comité precisa lo siguiente, SE ACEPTA incluir a la Ingeniería Industrial en la lista de profesiones que podría tener el jefe de proyecto, con la finalidad de fomentar una mayor participación de postores.

¹¹ **Consulta: Xperta Gestión Empresarial SAC**

Jefe del proyecto, se indica: Con maestría en estadística, economía, marketing o investigación de operaciones.

Procurando incentivar una mayor participación de proveedores en el mercado, solicitamos considerar: Magíster en Administración de Empresas, quedando:

¿ Con maestría en estadística, economía, marketing o investigación de operaciones o Magíster en Administración de Empresas.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el Comité precisa lo siguiente, SE RECHAZA incluir a la maestría en administración de empresas o MBA en el perfil del jefe de proyecto, debido a que este tipo de postgrado se orienta hacia técnicas de gestión y administración de negocios, y no se especializa en el diseño de encuestas y otros estudios de investigación cuantitativa.

¹² **Consulta: Xperta Gestión Empresarial S.A.C.**

Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información, se indica: Profesional titulado en psicología.

Procurando incentivar una mayor participación de proveedores en el mercado, solicitamos considerar para acreditar la profesión del Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información: Licenciado en estadística, quedando:

¿ Profesional titulado en psicología, o estadística.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el Comité precisa lo siguiente, SE RECHAZA incluir a profesionales en estadística en el perfil definido para el especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información, ello debido a que se requiere necesariamente de un profesional con conocimientos en psicología conductual que intervenga en el diseño del cuestionario.

¹³ **Consulta: Xperta Gestión Empresarial SAC**

Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información, se indica: Con maestría en marketing, investigación de mercados o investigación de operaciones.

Procurando incentivar una mayor participación de proveedores en el mercado, solicitamos considerar: Magíster en Gerencia Social, quedando:

¿ Con maestría en marketing, investigación de mercados o investigación de operaciones o Magíster en Gerencia Social.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el Comité señala lo siguiente, SE RECHAZA incluir dentro de los requisitos del especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información a la Maestría en Gerencia Social, debido a que este postgrado no se especializa en el diseño de encuestas o estudios de investigación cuantitativa, sino que se orienta al gerenciamiento de proyectos sociales.



	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Profesional titulado en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título y grado de maestría será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el título y grado de maestría 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>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Jefe del proyecto</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo de 5 años de experiencia como jefe de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómica o estudios de mercado. Haber liderado en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</p> <p><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como especialista de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas o estudios de mercado. Se aceptará que el profesional pueda acreditar su experiencia con trabajos realizados como consultor, bajo la condición de que la consultoría esté relacionada con el diseño de instrumentos de levantamiento de información en encuestas relacionadas con medición de características socioeconómicas o estudios de mercado. Los estudios de línea de base pueden ser incluidas siempre que se trate temas socioeconómicos, como por ejemplo la pobreza, y no se refieran a temas medioambientales.</p> <p>Haber participado en el diseño de instrumentos de levantamiento de información, así como su análisis posterior en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</p> <p><u>Especialista en muestreo</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia desarrollando estudios de análisis económico, estadístico, de satisfacción o de opinión pública de encuestas, residenciales orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel macro-región o nacional. Haber participado como especialista, coordinador o consultor encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de bases de datos en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</p> <p><u>Supervisor de trabajo de campo</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo. Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos tres (3) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha</p>



	<p><u>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;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento 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. </div>
B	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD¹⁴</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 978,000.00 (Novecientos setenta y ocho mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 81,500.00 (Ochenta y un mil quinientos y 00/100 soles) por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional. Se considera que los estudios de línea de base se encuentran comprendidos dentro de los denominados estudios de medición de variables socioeconómicas, siempre que estos estudios se encuentren relacionados</p>

¹⁴ **Observación: Xperta Gestión Empresarial S.A.C.**

Respecto a la experiencia del postor en la especialidad, se indica: En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 81,500.00 (Ochenta y un mil quinientos y 00/100 soles) por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes: realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional.

Observamos este requisito por cuanto resulta excesivo vulnerando el principio de libre concurrencia que puede surgir en las contrataciones públicas, solicitamos eliminar la frase ¿cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional?, quedando:

¿ Se consideran servicios similares a los siguientes: realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado por el Área Usuaria, el Comité precisa que NO SE ACOGE la observación, dado que se requiere garantizar que este tenga experiencia de haber realizado estudios de alcance nacional. Adicionalmente a ello, durante la etapa de indagación de mercado se contó con más de un proveedor que cumplía con el requerimiento observado, con lo cual se puede afirmar que existe oferta que cumpla con este requisito en el mercado.

a pobreza u otros similares. No se incluyen bajo este concepto los estudios de línea de base relacionados con problemas medioambientales.

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 pago¹⁵, 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° 7** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

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

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

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

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

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 8**.

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° 7** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

Importante

¹⁵ 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”.

- *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 registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6), según corresponda.	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 100 puntos

Importante

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



CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del servicio “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL – Segunda convocatoria** para la contratación del servicio “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”, 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 la realización del “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”.

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 PAGO¹⁶

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en de acuerdo al siguiente detalle:

- El pago del 40% se realizará previa conformidad al primer entregable
- El pago del 60% se realizará con la conformidad del informe final

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

¹⁶ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

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

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 como sigue:

- El primer informe con las observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario, como resultado de la encuesta piloto y plan de trabajo, deberá ser presentado en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
- El informe final de acuerdo a lo especificado en el punto 5.3 deberá ser entregado en un plazo no mayor a cien (100) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de la aprobación del primer informe.

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 Carta Fianza 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 en 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 la Dirección de Atención y Protección del Usuario, en el plazo máximo de siete (7) 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 un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante

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

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

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



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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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 CONTROVERSIAS¹⁷

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

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

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

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

¹⁷ 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).

del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

LA ENTIDAD precisa que en el ítem 4.9 – Relación con proveedores- del documento de “*Políticas de Seguridad de la Información*¹⁸” se encuentran considerados los lineamientos correspondientes a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL.

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

¹⁸ Información que se brindara al momento de la suscripción de este contrato, mediante el acta respectiva.

ANEXOS



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

Comité de Selección

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL – Segunda convocatoria

Presente.-

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

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del 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.

¹⁹ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

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

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

Comité de Selección

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL – Segunda convocatoria

Presente.-

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

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²¹	Sí		No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²²	Sí		No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²³	Sí		No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

²¹ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

²² Ibidem.

²³ Ibidem.

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios²⁴

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.



²⁴ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

Comité de Selección

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL – Segunda convocatoria

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

Comité de Selección

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL – Segunda convocatoria

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

Comité de Selección

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL – Segunda convocatoria

Presente.-

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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL – Segunda convocatoria

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL- segunda convocatoria**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]²⁵

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²⁶

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²⁷

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

²⁵ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²⁶ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²⁷ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.



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

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

Importante

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



ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

Comité de Selección

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL- Segunda convocatoria

Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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



ANEXO N° 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
Comité de Selección
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL – Segunda convocatoria
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁸	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³⁰ DE:	MONEDA	IMPORTE ³¹	TIPO DE CAMBIO VENTA ³²	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³³
1										
2										
3										



Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.



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



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

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

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

³³ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁸	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³⁰ DE:	MONEDA	IMPORTE ³¹	TIPO DE CAMBIO VENTA ³²	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³³
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° 8

DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores

Comité de Selección

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL – Segunda convocatoria

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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



ANEXO N° 9

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

Señores

Comité de Selección

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 005-2021/OSIPTEL – Segunda convocatoria

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 10



INFORMACIÓN DEL CCI

FECHA - -

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

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR

RUC

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

BANCO

CCI

 - - - -

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

CONFIRMO LO ANTES EXPUESTO

SI

☐

Las personas naturales marcar con una "X"

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

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

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

NOMBRE DEL CONTACTO

CORREO ELECTRÓNICO

TELEFONOS

Atentamente,

Datos del representante legal:

FIRMA

NOMBRE

DNI

