

## **CONDICIONES TECNICAS**

### **SERVICIO DE MONITOREO Y CAPACITACION EN LAS ESTACIONES DE SERVICIO AFILIADAS A LA RED PETROPERÚ**

#### **I. GENERALIDADES**

##### **1.1. OBJETO**

PETROLEOS DEL PERU – PETROPERU S.A., en adelante PETROPERU, requiere contratar el servicio de ejecución del Programa del Cliente Incognito que incluye capacitación, monitoreo de la experiencia de compra en el punto de venta, entrega de premios y verificación de cumplimiento del Protocolo de Atención al Cliente en las Estaciones de Servicio (EESS) afiliadas a la Red de PETROPERÚ. Este proceso se denominará “Evaluación del Cliente Incógnito en la Red de PETROPERÚ”.

##### **1.2. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

- ☐ Suma alzada  
☒ Precios Unitarios  
☐ Costos reembolsables  
☐ Mixto

##### **1.3. MONTO ESTIMADO REFERENCIAL**

Reservado en soles. Debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y de ser el caso los costos laborales respectivos conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que le sea aplicable y que pueda incidir sobre el valor del servicio.

##### **1.4. TIPO DE ACTIVIDAD**

- (.....) Intermediación laboral (\*)(\*\*)  
(.....) Tercerización  
(.....) Consultoría/ Asesoría (\*\*\*)  
(...x.....) Servicio general

##### **1.5. CLASIFICACIÓN DEL RIESGO ÁREA Vs. ACTIVIDAD (Según Tabla 3 del PROO1-390)**

- ( ... ) Bajo  
( .... ) Medio  
( ..... ) Alto  
( x ) No Aplica

##### **1.6. SUBCONTRATACIÓN**

- (.....) SÍ (.....x.....) NO

##### **1.7. ADMINISTRACIÓN Y CONFORMIDAD**

La administración está a cargo del supervisor asignado por la Jefatura Trade Marketing y la conformidad a cargo de la Jefatura Trade Marketing de la Jefatura Marketing.

#### 1.8. CAUSALES DE RESOLUCION

El contrato podrá resolverse:

- Por mutuo disenso.
- Por terminación anticipada.
- Por caso fortuito o fuerza mayor.

Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A. podrá resolver contrato cuando:

- El contratista incumpla obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido advertido para corregir tal situación; o
- El contratista haya acumulado el monto máximo de las penalidades establecidas en las Bases; o
- Se verifique la presentación de información falsa y/o inexacta durante la ejecución contractual; o
- Sin expresión de causa.

#### 1.9. VISITA TÉCNICA OPCIONAL DURANTE EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

(.....) SÍ

(...x....) NO

---

## II. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

---

#### 2.1 POSTOR:

##### a) Empresa especializada en Evaluación de Cliente Incógnito

- Experiencia mínima de facturación de S/. 400,000.00 soles en haber brindado servicios de Cliente Incógnito (evaluación de experiencia de compra en puntos de venta) y capacitaciones en Protocolo de Atención al Cliente en los últimos dos (02) años a la fecha de presentación de la propuesta.

La experiencia del postor será acreditada de cualquiera de las siguientes formas:

- Copia de los contratos suscritos y la respectiva conformidad de culminación de la prestación de cada uno de los Servicios, donde se especifique claramente el periodo de ejecución y el monto ejecutado; en caso algún contrato culminado que no cuente con la respectiva conformidad de culminación, no se considerará válido.
- Copia simple de facturas y/u otros comprobantes de pago debidamente cancelados.

La cancelación de los montos consignados en los comprobantes de pago (Facturas), se acreditará documental y fehacientemente, para lo cual bastará con adjuntar voucher de depósito o reporte de estados de cuenta donde pueda verificarse el pago efectuado, o que la cancelación por parte de la entidad bancaria o de la institución a cargo del cumplimiento de dicha prestación conste en el mismo comprobante. 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.

Es responsabilidad del postor distinguir adecuada y detalladamente el alcance (características esenciales) del Contrato y/o comprobantes de pago presentados para la evaluación, para ello, de ser necesario debe adjuntar a su Contrato y/o comprobantes de pagos presentados, las condiciones técnicas, condiciones específicas, valorización, u otro documento que detalle las prestaciones desarrolladas. Asimismo, en caso EL POSTOR requiera acreditar contratos que incluyan otros servicios y que no se pueda diferenciar en el mismo, EL POSTOR deberá presentar el presupuesto y/o desagregado que muestre el detalle indicado para cada prestación. De no ser así, dicho contrato no será tomado en cuenta durante la evaluación de las propuestas.

- Contar con una plataforma web que emita reportes estadísticos de manera histórica los cuales deberán ser exportables a Excel y cuya información deberán ser remitida por correo electrónico a los usuarios indicados por Petroperú, además de contener video y sonido de cada una de las visitas realizadas, módulo de capacitación y cuya autorización de creación y uso deberán ser acreditados mediante una Declaración Jurada.

#### b) **Equipo de Trabajo**

- Se deberá acreditar la formación académica del equipo presentando la copia del título, grado de bachiller o constancias de estudios superiores. Además, presentar las constancias y/o certificados para acreditar la experiencia general solicitada.

Descripción	Director	Analista/Coordinador	Cliente Incognito
Formación Académica	Profesional con grado mínimo de bachiller en Psicología, Sociología, Administración, Economía, Estadística o carreras afines	Profesional egresado o bachiller o titulado en Psicología, Sociología, Administración, Economía, Estadística o carreras afines	Haber participado como mínimo en un curso de Atención al Cliente en los últimos dos (2) años
Experiencia Específica	Haber participado como Director/Gerente de estudios de Cliente Incognito en al menos cinco (5) investigaciones de Cliente Incognito en el punto de venta en los últimos tres (3) años	Haber participado como analista de investigación de mercado en al menos tres (3) investigaciones de Cliente Incognito en el punto de venta en los últimos dos (2) años	

- Los grados y títulos expedidos en el extranjero, del personal propuesto por los postores deben encontrarse registrados en la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU).
- En caso de reemplazo (al inicio o durante la ejecución contractual) del personal propuesto con el cual se acreditó el RTM, el postor ganador de la buena pro deberá solicitar a PETROPERU la autorización de dicho reemplazo, para lo cual deberá alcanzar el sustento correspondiente, así como la documentación del nuevo personal propuesto, el cual deberá tener el perfil igual o superior al del inicialmente presentado.

### **III. DOCUMENTOS FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL**

#### **3.1 DOCUMENTOS FORMALIZACIÓN CONTRACTUAL**

- a) Se requiere que presente como parte del equipo de trabajo a un encargado CASS vele por el cumplimiento de las medidas de seguridad descritas en las presentes condiciones técnicas y que cumpla el siguiente perfil:

- ✓ Ser trabajador del empleador. Se acredita con Declaración Jurada emitida por EL CONTRATISTA.
  - ✓ Tener dieciocho (18) años de edad como mínimo. Se acredita con copia simple del DNI.
  - ✓ Tener capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo o laborar en puestos que permitan tener conocimiento o información sobre riesgos laborales.
- b) Declaración Jurada de Implementación de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo según Ley 29783 y su Reglamento y los requerimientos de ambiente y seguridad exigidos por PETROPERÚ.
- c) Política de gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional:
- Evidenciar documento aprobado por el representante legal o gerencia de la empresa contratista (con firma y vigencia).
  - Plan de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional del Contratista del servicio, el cual debe contener como mínimo programa de: Reuniones de Comités, Inspecciones, Auditorias, Capacitaciones, Vigilancia Médica, Calibración Instrumentos (cuando aplique), Monitoreos, Simulacros, Presupuestos, entre otros.
- d) Presentar una declaración jurada firmada por el Representante Legal del Postor indicando su adhesión y al estricto cumplimiento de la Ley N° 29742 “Ley de Prevención y sanción del hostigamiento sexual”.
- e) Declaración jurada de implementación de un SGSST y de paralización de trabajos por riesgo inminente (Apéndice 7).

---

#### IV. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

---

##### 4.1 ADELANTOS

(.....) SÍ

(.....X....) NO

##### 4.2 FACTURACIÓN

Las valorizaciones se presentarán de manera mensual, después de ejecutada la respectiva prestación.

Los comprobantes de pago (facturas) serán pagados, a los Sesenta (60) días calendario.

El plazo de pago para la cancelación de facturas o recibos por honorarios emitidos por una **MYPE** será a los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de emisión de la factura o recibo por honorarios. Para tal efecto la MYPE deberá entregar lo siguiente:

- a) Declaración jurada del Impuesto a la Renta correspondiente al ejercicio fiscal inmediatamente anterior a la fecha de emisión de la factura o recibo por honorarios.
- b) Número de cuenta de la empresa del sistema financiero en la que se le debe abonar el importe de la factura o recibos por honorarios emitido, de conformidad con el TUO de la Ley para la lucha contra la evasión y para la formalización de la economía, cuyo TUO fue aprobado por Decreto Supremo N°150-2007-EF y modificatorias.

Las facturas deberán enviarse a través de la Plataforma de Mesa de Partes Virtual, para más información revisar el enlace: <https://scdp.petroperu.com.pe/mpv/>. Sólo las empresas extranjeras pueden enviar sus comunicaciones a la dirección de correo mesadeparteshvirtual@petroperu.com.pe, hasta que se implemente la opción correspondiente en la plataforma de Mesa de Partes Virtual.

Las facturas deberán estar acompañadas de:

- Para el caso de pagos parciales: Copia del Contrato u Orden de Trabajo a Terceros (OTT), la valorización aprobada y los entregables según numeral 5.9 .
- Para el caso del pago final: Contrato u Orden de Trabajo de Terceros (OTT) original, la valorización final aprobada, el acta de conformidad y entregables según numeral 5.9.

El Contratista consignará obligatoriamente en su factura el número y descripción del Contrato u OTT y el número de HES (en caso de servicios).

Tratándose de comprobantes de pago electrónico, éstos deberán ser autorizados por la SUNAT.

Aquellos comprobantes de pago presentados incorrectamente o presentados antes de obtener la conformidad serán devueltos para su subsanación, rigiendo el nuevo plazo a partir de la fecha de su correcta presentación.

## **V. DESCRIPCION DE ALCANCE TÉCNICO DEL SERVICIO / OBRA**

### **5.1. Metodología**

El servicio se realizará con la metodología del Cliente Incógnito, en 320 EESS afiliadas a la Red PETROPERÚ S.A de un universo de 709 EESS a nivel nacional, la medición es mensual, las mismas que serán seleccionadas por PETROPERÚ S.A. en cada provincia y departamento.

La metodología del Cliente Incógnito consiste en realizar visitas de forma anónima para evaluar la atención al cliente, así como la infraestructura del negocio y otros servicios complementarios, se debe realizar a través de evaluadores con cámaras de videos ocultas para ver de manera natural la real atención de los colaboradores.

Deberá asegurar los siguientes trabajos:

- 5.1.1. Capacitar a las EESS en el Protocolo de Atención al Cliente, convocando en coordinación con PETROPERU semanalmente a las EESS a charlas virtuales. Por cada charla deberá presentar a PETROPERU la lista de asistencia con datos mínimos del participante y nombre de la EESS a la que pertenece, máximo al día siguiente útil de dictada la charla.
- 5.1.2. Implementar un módulo de capacitación virtual que incluya grabación del curso, evaluación y emisión de Certificados a los participantes que aprueben el examen; A este módulo deberán tener accesos los operadores/griferos, administradores de las EESS y personal de PETROPERU. Considerar como mínimo 750 EESS con un promedio de 15 griferos por EESS (Aprox. 11,250 usuarios)
- 5.1.3. Verificar el nivel de cumplimiento del Protocolo de Atención al Cliente en las Estaciones de Servicio afiliadas a la RED PETROPERU, identificar

oportunidades de mejoras y evaluar la performance del operador/grifero, participación en las campañas. PETROPERU dará a conocer al Contratista oportunamente las campañas a desarrollar.

- 5.1.4. El Proveedor deberá contar con una plataforma del cliente incognito que permita visualizar los resultados del monitoreo global y por cada ítem del Protocolo de Atención al Cliente, dashboard, graficas evolutivas de acuerdo con los monitoreos, promedios acumulados e individuales, videos de la evaluación, módulo de capacitación virtual, entre otros. La visualización es por cada EESS (considerar 750 administradores) y por el personal de PETROPERU. (considerar 25 personas)
- 5.1.5. Los administradores de los grifos y personal de PETROPERU deberá tener acceso a la plataforma del cliente incognito. La lista será presentada por PETROPERU con la determinación del alcance por tipo de usuario.
- 5.1.6. Al termino de cada medición de la EESS, el Proveedor enviara en un máximo de 24 horas el resultado del monitoreo.
- 5.1.7. Por cada estación de servicio evaluada, el Proveedor emitirá un dashboard con los atributos medidos en el protocolo de atención por mes y su evolución en el tiempo.
- 5.1.8. Elaborar y entregar mensualmente los reportes con los resultados por regiones, ranking de los mejores operadores de isla, mejores zonas, etc. Los reportes deben ser entregados máximo el 3er día útil del mes siguiente de realizada la evaluación. Identificar y entregar los premios a los ganadores nacionales y regionales
- 5.1.9. Enviar mensualmente los resultados de la evaluación del Protocolo de atención a los administradores de las estaciones de servicios vía plataforma cliente incognito, e-mails, llamadas telefónicas y WhatsApp.
- 5.1.10. Asegurar que el 100% de estaciones de servicio reciban y abran los resultados de su evaluación. Enviar reporte mensual los primeros días del mes siguiente de enviado los links.
- 5.1.11. Emitir y enviar los diplomas de los ganadores del programa: Ganadores Nacionales, Ganadores Regionales y a sus respectivas estaciones de servicio, PETROPERU enviara lista de ganadores, las mismas que deben ser entregados vía e-mail, links o desde la plataforma.
- 5.1.12. Establecer en conjunto un programa para evaluar a nuevas estaciones de servicio adicionales a las 320 por nuevas captaciones. En el presupuesto considerar 10 EESS adicionales a las 320 al mes se ejecuten o no.
- 5.1.13. Elaborar y entregar a PETROPERU, el Plan de implementación para la protección de datos personales por la filmación a los griferos.
- 5.1.14. Cualquier propuesta de mejora será evaluada por PETROPERU

## **5.2. Alcance del estudio**

A nivel nacional, revisando el cumplimiento del Protocolo de Atención al Cliente, infraestructura (orden y limpieza) y servicios complementarios que provee la Estación de Servicio. Así como las capacitaciones virtuales y entrega de premios a los ganadores nacionales y regionales.

## **5.3. Perfil del grupo objetivo**

Hombres y mujeres griferos de la Red de Estaciones de Servicio de PETROPERÚ S.A.

## **5.4. Estaciones de Servicio para Capacitar, Evaluar y Entrega de Premios**

Cliente Incógnito: La lista de EESS será alcanzada al postor ganador. El servicio durará 12 meses y deberá cumplir las visitas de acuerdo con el número de estaciones según numeral 5.1.12

Distribución Aproximada de EESS por región

REGION	N° EESS
Norte	86
Centro Oriente	109
Sur	65
Lima	60
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>

Capacitación virtual: se realizarán una vez a la semana, las invitaciones a las capacitaciones serán enviadas tanto por PETROPERU como el Proveedor. Esta capacitación será dictada a las EESS con nivel de servicio por debajo del 70%.

Capacitación vía módulo de capacitación: el proveedor del servicio deberá proporcionar link, usuario y password a las EESS seleccionadas por PETROPERU.

Entrega de premios: el proveedor entregará los premios de 100 soles al operador ganador ya sea nacional o regional con su respectivo diploma digital a través de la plataforma del Cliente Incógnito.

Distribución Aproximada de los ganadores Nacionales y Regionales

Tipo de Ganadores	N° Ganadores	Premio S/	Total Premio S/
Nacional	12	100	1,200
Region Lima	36	100	3,600
Region Norte	36	100	3,600
Region Sur	36	100	3,600
Region Centro Oriente	36	100	3,600
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100</b>	<b>15,600</b>

## **5.5. Elaboración de la Guía del Cliente Incógnito**

La guía debe ser elaborada en coordinación con PETROPERÚ S.A y estará sujeto a cambios y mejoras de acuerdo con lo requerido. La guía contendrá mínimo los siguientes puntos a evaluarse en la realización del cliente incógnito:

- 5.5.1. Protocolo de Atención al Cliente (5 pasos en la Atención al Cliente: Imagen, Saludos, Ventas, Marcador en Cero y Cobro/Despedida).
- 5.5.2. Revisión de Infraestructura (Baños limpios, Islas limpias, Canopy en buen estado, logotipo en los muros, Tótem, etc.).

## **5.6. Equipo de Trabajo**

El equipo de trabajo estará a cargo de un director y un Analista designado por la empresa especialistas en Cliente Incógnito, quienes estarán dedicado completamente al requerimiento del servicio.

El equipo de trabajo que realizará el servicio debe garantizar el cumplimiento de lo requerido a satisfacción de PETROPERÚ S.A.

### **5.7. Plazo de Ejecución:**

Un (1) año, la fecha de inicio será coordinado con la contratista.

### **5.8. Condiciones para el Inicio del Servicio u Obra**

El contratista deberá presentar los siguientes documentos antes de iniciar el servicio:

- a) El personal que hará del cliente Incógnito deberá presentar antecedentes penales y policiales o CERTIJOVEN/CERTIADULTO
- b) Registro de capacitación en el uso de cámaras ocultas
- c) Cargo de entrega de las cámaras ocultas
- d) Cronograma de visitas del cliente incógnito.

Este cronograma deberá presentarse todos los meses antes de iniciar cada visita del mes programado, considerando que el evaluador de un grifo A en un mes determinado no puede ser el evaluador al mes siguiente del mismo grifo (grifo A); así mismo, los evaluadores no podrán usar moto en ciudades principales, cualquier variación será previamente conversado.

### **5.9. Entregables**

#### **a) Primer entregable:**

- Cronograma al detalle de las actividades a realizar como parte del estudio, coordinado juntamente con PETROPERÚ S.A.
- Guía de pautas para el Cliente Incógnito, coordinado juntamente con PETROPERÚ S.A.
- Informe digital que incluya:  
Resumen ejecutivo debe contener:
  - Reporte Estadístico interactivo: individual, de grupos segmentados y global.
  - Ranking Mensual por departamento, por representante comercial, por estación de servicio, por griferos y de forma global.
  - Dashboard, gráficas evolutivas comparativas para la estación (versus, promedio regional /global).
- Los resultados de las evaluaciones serán enviadas en línea a las EESS evaluadas
- Elaboración y entrega de Diplomas a los ganadores del Cliente Incógnito y sus EESS

Las entregas se realizarán como máximo al 3<sup>er</sup> día útil del mes siguiente de realizada la evaluación al correo [mdextre@petroperu.com.pe](mailto:mdextre@petroperu.com.pe), [jalarcon@petroperu.com.pe](mailto:jalarcon@petroperu.com.pe)

#### **b) Segundo al onceavo entregable:**

- Informe digital que incluya:  
Resumen ejecutivo debe contener:



- Reporte Estadístico interactivo: individual, de grupos segmentados y global.
- Ranking Mensual por departamento, por Representante Comercial, por Estación de Servicio, por griferos y de forma global.
- Dashboard, gráficas evolutivas comparativas para la estación (versus, promedio regional /global).
- Listado de estaciones de servicio que recibieron y abrieron los links de sus resultados.
- Los resultados de las evaluaciones serán enviadas en línea a las EESS evaluadas.
- Elaboración y entrega de Diplomas a los ganadores del Cliente Incognito y sus EESS.

Las entregas se realizarán como máximo al 3<sup>er</sup> día útil del mes siguiente de realizada la evaluación al correo [mdextre@petroperu.com.pe](mailto:mdextre@petroperu.com.pe), [jalarcon@petroperu.com.pe](mailto:jalarcon@petroperu.com.pe)

c) Doceavo entregable:

- Informe digital que incluya:  
Resumen ejecutivo debe contener:
  - Reporte Estadístico interactivo: individual, de grupos segmentados y global.
  - Ranking Mensual por departamento, por Representante Comercial, por Estación de Servicio, por griferos y de forma global.
  - Dashboard, gráficas evolutivas comparativas para la estación (versus, promedio regional /global).
  - Listado de estaciones de servicio que recibieron y abrieron los links de sus resultados.
- Los resultados de las evaluaciones serán enviadas en línea a las EESS evaluadas.
- Elaboración y entrega de Diplomas a los ganadores del Cliente Incognito y sus EESS.

La doceava entrega se realizará como máximo al 3<sup>er</sup> día útil del mes siguiente de realizada la evaluación al correo [mdextre@petroperu.com.pe](mailto:mdextre@petroperu.com.pe), [jalarcon@petroperu.com.pe](mailto:jalarcon@petroperu.com.pe), además de un USB con la información completa de los 12 meses del servicio.

Exposición de Resultados:

Se efectuarán dos (02) exposiciones de los resultados del Informe Final. Estos se realizarán en coordinación con el responsable de PETROPERÚ S.A.

## 5.10. PENALIDADES

- a) En caso de retraso injustificado en la ejecución del servicio, PETROPERU aplicara al PROVEEDOR una penalidad por mora por cada día de atraso hasta por un monto máximo equivalente al 10% del monto contractual. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con la siguiente formula:

$$Penalidad\ diaria = \frac{0.10 * Monto}{F * Plazo\ en\ días}$$

Donde F tendrá los siguientes valores:

- Plazos menores o iguales a 60 días: F=0.40
- Plazos mayores a 60 días: F=0.25

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o de la liquidación final, o si fuese necesario se cobrará del monto resultante de la ejecución de las garantías de fiel cumplimiento.

- b) Adicionalmente se aplicará una penalidad específica por evento hasta por un monto máximo equivalente al 10% del monto contractual:

b.1. Por incumplimiento de cualquiera de las medidas de prevención descritas en el numeral 3.1 de las presentes Condiciones Técnicas:  
Penalidad por evento asciende a 0.1 UIT

b.2. Por falta de limpieza del área de trabajo:  
Penalidad por evento asciende a 0.1 UIT

b.3. Por incumplimiento descrito en su Plan para Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19  
Penalidad por evento asciende a 0.1 UIT

b.4. Por Cambio de Personal (Analista/coordinador) Injustificado, después de la emisión de la Orden de Trabajo  
Penalidad por evento asciende a 0.2 UIT

- c) Clausulas y Penalidades de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional para Nuevos Contratos de Servicios y Obras

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO A PENALIZAR		Aplicación de penalidad	<b>Penalidad</b> “% de la valorización mensual / parcial” <b>Incluye impuestos</b>
1.	<p><b>INCIDENTES CASS</b></p> <p>Incumplir alguna medida de seguridad y salud en el trabajo, que como consecuencia origine alguno de los siguientes eventos, según determine el proceso de investigación a cargo de PETROPERÚ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accidente mortal o Accidente incapacitante total ..... 5%, máximo 10 UIT</li> <li>- Accidente parcial permanente ..... 3%, máximo 5 UIT</li> <li>- Accidente incapacitante temporal (por ocurrencia) ..... 2%, máximo 3 UIT</li> <li>- Incidente peligroso ..... 1%, máximo 1 UIT</li> <li>- Accidente leve (sólo si la compañía registra anteriormente por lo menos 2 accidentes leves o 1 incapacitante en el contrato vigente) ..... 1%, máximo 1 UIT</li> <li>- <b>No informar de inmediato y/o ocultar a PETROPERÚ cualquier accidente de trabajo ..... 2%, máximo 3 UIT</b></li> </ul> <p>El contratista tendrá cinco días hábiles para presentar sus descargos, pudiendo ser ampliados, previa autorización del administrador del contrato, en caso sea justificado mediante carta.</p> <p>Es preciso indicar que en el caso de un accidente mortal o accidente incapacitante total o parcial permanente, PETROPERÚ evaluará la continuidad del contrato de la compañía contratista.</p>	Por evento	
2.	<p><b>AUTORIZACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No realizar los <b>exámenes médicos ocupacionales</b> (pre-ocupacional, periódicos y/o de retiro) del personal a su cargo, de acuerdo con la normativa legal y los riesgos de su actividad.</li> <li>- Realizar <b>trabajos no autorizados</b> por PETROPERÚ, no contemplados en el Permiso de Trabajo, o emplear personal que trabaja para otra compañía contratista o servicio diferente.</li> <li>- Acto doloso (hurto de cualquier tipo, complicidad u otro).</li> <li>- Ingreso o intento de ingreso a las Instalaciones en estado etílico, bajo efectos de drogas o estupefacientes y/o inyectarlos dentro de las instalaciones, asimismo, el negarse a pasar los controles de</li> </ul>	Por evento	1%, máximo 1 UIT

	<p>verificación respectivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No contar con personal CASS en la operación, de acuerdo con el perfil y nivel de riesgo establecido en las Condiciones Técnicas; asimismo se procederá a paralizar la actividad, hasta su subsanación.</li> <li>No devolver a PETROPERÚ los <b>pases de ingreso</b> vencidos o de aquel personal que ya no cuenta con vínculo laboral o autorización para ingresar a las instalaciones.</li> </ul> <p>Para este caso específico: Penalidad de 0.3%, máximo 0.1 UIT</p>		
3.	<p><b><u>CONTROL OPERACIONAL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No contar con elementos de seguridad aplicables a la actividad como guardas, extintores, conos, señalizaciones, entre otros.</li> <li>Sobrepasar las doce horas de trabajo máximo en las instalaciones de PETROPERÚ o el horario indicado en el Permiso de Trabajo, sin la respectiva autorización.</li> <li>Emplear <b>equipos, máquinas sin la capacitación y/o autorización respectiva, o hacer uso de herramientas no estandarizadas</b> (no diseñadas para la labor que se ejecuta).</li> <li><b>Intento de ingresar o haber ingresado</b> de manera oculta equipos electrónicos no intrínsecos (teléfono celular, cámara fotográfica, baterías, entre otros) o sustancias prohibidas (drogas, alcohol), dentro de las instalaciones de PETROPERÚ.</li> <li>Emplear <b>equipos de protección personal</b> sin certificación o deteriorados o en condiciones insalubres (ejm: empleo de botas humedecidas) o entregar EPP que no sean nuevos o identificar personal que no haga uso de sus EPP.</li> </ul> <p>Aplicable por cada personal identificado.  <u>Para este caso específico:</u> Penalidad de <b>0.3%, máximo 0.1 UIT</b>  Referencia: Instructivo INSO1-016 "Selección de equipos de protección personal".</p>	Por evento	1.5%, máximo 1.5 UIT
4.	<p><b><u>PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplir el procedimiento <b>PROO1-246 Gestión de Permisos de Trabajo</b> y/o incumplir algún control establecido en la <b>matriz IPERC / Ambiental</b> o en el formato FORO1-167 Permiso de Trabajo Integrado o en el Análisis de Trabajo Seguro (ATS).</li> <li>En caso aplique, no respetar las normas de <b>conducción de vehículos</b> o no cumplir con lo establecido en el lineamiento LINA1-056 Gestión corporativa vehicular</li> <li>No contar o incumplir el <b>Programa de Actividades de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional</b> del contratista para el servicio u obra.</li> <li>No asistir a las <b>reuniones programadas de seguridad o comités Gerenciales CASS</b> para contratistas.</li> </ul>	Por evento	0.6%, máximo 0.5 UIT
5.	<p><b><u>GESTIÓN AMBIENTAL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No realizar un adecuado acopio, almacenamiento temporal, transporte, tratamiento y/o disposición final de los <b>residuos sólidos generados</b>.</li> </ul>	Por evento	0.3% máximo 0.1 UIT

- En caso el Contratista, sus trabajadores y/o personal:
  - Intente o cometa actos de sustracción (robo o hurto) de bienes o sustancias de propiedad de PETROPERÚ, o
  - Atente contra su seguridad o la seguridad de terceros, o
  - Se presente a laborar bajo la influencia del alcohol o drogas, PETROPERÚ como medida inmediata, prohibirá el ingreso del trabajador relacionado con dicho incumplimiento a cualquier de sus instalaciones de manera indeterminada, sin perjuicio de adoptar las medidas pertinentes contra el Contratista.
- PETROPERÚ aplicará penalidades que serán deducidas de las valorizaciones mensuales o entregables parciales o de garantías de fiel cumplimiento del contratista, los cuales según la falta tienen un máximo aplicable.
- En caso, un mismo incumplimiento califique para la aplicación de más de una penalidad, se aplicará aquella de mayor monto.
- El monto máximo de la acumulación de penalidades CASS aplicables por parte de PETROPERÚ **en un mes o pago parcial** a la CONTRATISTA, será hasta un equivalente del 10% de la valorización mensual/parcial o 15 UIT (lo que ocurra primero).
- Cualquier multa o sanción impuesta por las autoridades competentes en materia de seguridad, salud o ambiente, donde se compruebe responsabilidad del CONTRATISTA, esta será descontada de la facturación del servicio.

#### **DEFINICIONES APLICABLES AL CUADRO DE PENALIDADES:**

**Accidente de Trabajo:** Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, y aun fuera del lugar y horas de trabajo.

**Accidente Incapacitante:** suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento. Para fines estadísticos, no se tomará en cuenta el día de ocurrido el accidente. Según el grado de incapacidad los accidentes de trabajo pueden ser:

- Total Temporal: cuando la lesión genera en el accidentado la imposibilidad de utilizar su organismo; se otorgará tratamiento médico hasta su plena recuperación.
- Parcial Permanente: cuando la lesión genera la pérdida parcial de un miembro u órgano o de las funciones del mismo.
- Total Permanente: cuando la lesión genera la pérdida anatómica o funcional total de un miembro u órgano; o de las funciones del mismo. Se considera a partir de la pérdida del dedo meñique.

**Accidente Mortal:** Suceso cuyas lesiones producen la muerte del trabajador.

**Accidente Leve:** Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

**Incidente:** Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

**Incidente Peligroso:** Todo suceso potencialmente riesgoso que pudiera causar lesiones o enfermedades a las personas en su trabajo o a la población.

**\* Penalidad por Evento:** En caso un tipo de incumplimiento sea detectado dos o más veces durante el desarrollo de una misma acción de supervisión, se aplicará una única penalidad, la cual corresponderá al evento detectado en su conjunto. Si se verifica la reincidencia del incumplimiento durante una acción de supervisión posterior, ésta dará lugar a la imposición de una nueva penalidad.

UIT: Unidad Impositiva Tributaria.

## **Deducciones**

- a) PETROPERU cobrará a EL CONTRATISTA los gastos en que pudiera incurrir para cubrir las acciones u omisiones por incumplimiento de las obligaciones contractuales, referidas a la inejecución de las prestaciones a cargo de EL CONTRATISTA. Para tal efecto, PETROPERU realizará la deducción con posterioridad a la sustentación de los gastos efectuados; sin perjuicio de las acciones legales que pudiera tomar para la solución de las controversias.
- b) En caso se imponga una sanción o una penalidad, el importe será deducida del pago de su(s) factura(s).

## **5.11. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA**

- EL CONTRATISTA es responsable de ejecutar la totalidad de las obligaciones a su cargo el cual incluye todo tipo de gastos, de acuerdo con lo establecido en el contrato.
- Herramientas de trabajo:
  - ✓ Guía de evaluación del Cliente Incógnito
  - ✓ Elaboración del formato de evaluación
- Trabajos de campo visitas del Cliente Incógnito
- Cuadro resumen del ranking con los ponderados de las evaluaciones realizadas a las Estaciones de Servicio de manera mensual.
- Procesamiento y análisis de datos.
- Sistema de evaluación realizado con video oculto.
- Reportes estadísticos interactivo: individual, grupos segmentados y global.
- Reportes descargables en Excel (con formato).
- Sistema de gráficas evolutivas comparativas para la estación (versus, promedio regional / global).
- Elaboración de un sistema de premiación de la buena performance de la estación en atención al cliente.
- Elaborar y enviar los diplomas de los ganadores del Cliente Incógnito y a las EESS.

- Mensajes personalizados por estación a partir de su situación y oportunidades de mejora.
- Distribución automática de información vía email y aplicativo móvil.
- Sistema de concursos y retos, con la finalidad de cumplir el protocolo de atención e incentivar el buen servicio de las estaciones de la red Petroperú.
- El Contratista, tiene la obligación de mantener absoluta confidencialidad sobre información proporcionada por PETROPERU S.A., así como, la información obtenida en el trabajo de campo. Por lo tanto, está prohibida su utilización para otros fines. El no cumplir esta reserva dará lugar a las acciones penales y/o civiles correspondientes de acuerdo con la legislación vigente.
- El ganador de la Buena Pro debe tener una inducción de Seguridad y Salud ocupacional dictada por PETROPERÚ de manera virtual.
- Asegurar la protección de datos personales de los operadores/griferos que son grabados por el cliente incognito.

Presentar y exponer los resultados obtenidos en el estudio, en fecha y lugar designado por PETROPERU S.A.

## **5.12. PRECISIONES**

Queda claramente establecido que PETROPERÚ no asumirá ninguna responsabilidad respecto a las obligaciones que el Contratista debe tener con su personal ni con terceros, ya sean de carácter laboral, administrativo, civil o de otra índole, debiendo por lo tanto mantener vigente los seguros contra accidentes de su personal como por daños a terceros. Queda entendido que es de su cuenta y riesgo el pago puntual de sus remuneraciones, leyes sociales, etc., de su personal.

## **VI. ESTRUCTURA DE COSTOS / FORMATO PROPUESTA ECONOMICA DETALLADA**

Precios Unitarios: Estructura de Costos según Apéndice N° 6

## **VII. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE**

El nivel de riesgo es bajo con menos de 20 trabajadores.

Para la reunión de apertura, el Contratista entregará la siguiente documentación:

- Mapa de Proceso de la contratista, en la que esté incluido el servicio a ejecutar en PETROPERÚ.
- Registro de entrega a todo el personal de la “Política de Gestión Integrada de la Calidad, Ambiente, Seguridad de Procesos y Seguridad en el Trabajo” de PETROPERÚ y del contratista.
- Registro de entrega a todo el personal del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST) de PETROPERÚ y del contratista.
- Estructura organizacional de la empresa contratista, incluir los puestos de dirección (gerencias), puestos del proyecto (operativos y CASS); especificando nombres, correos y números de contacto. (Es responsabilidad del contratista mantener actualizada la estructura y puestos).
- Perfil de cada puesto de trabajo.

- Programa de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo o gestión integrada con un mínimo de 04 cursos de seguridad/año; la programación y ejecución debe ser proporcional al tiempo de duración del servicio. (artículo 35 literal b Ley N° 29783).
- Procedimientos operativos y de seguridad aplicables al servicio, tales como procedimiento de la actividad a ejecutar, IPERC, trabajos de alto riesgo, investigación de incidentes, entre otros aplicables.
- Matriz IPERC y Ambiental de las actividades del servicio a ejecutar, de acuerdo con los procedimientos vigentes de PETROPERÚ.
- Inducción específica en el área de trabajo (Apéndice N° 8) de todos los trabajadores.

PETROPERU S.A. es una empresa comprometida a una gestión empresarial que asegure la calidad de sus productos y servicios a satisfacción de sus clientes, que proteja el ambiente, la integridad física, la salud y la calidad de vida de sus trabajadores, la de sus colaboradores directos y la de otras personas que puedan verse afectadas por sus operaciones.

Asimismo, se compromete a promover el fortalecimiento de sus relaciones con la comunidad de su entorno, realizando esfuerzos para mantener al petróleo y sus derivados como un material de uso ambientalmente sostenible, contribuyendo a reducir sus posibles impactos negativos.

En tal sentido, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las políticas y lineamientos de PETROPERU S.A. contenidos en la siguiente dirección y según sean aplicables: <https://www.petroperu.com.pe/acerca-de-petroperu/politicas/>

EL CONTRATISTA será responsable de cumplir y hacer cumplir dichas normas y políticas y de detectar las violaciones de seguridad para lo cual deberá remitir a PETROPERÚ dentro del informe mensual (Entregable) el detalle de (los) incidente(s), proponiendo soluciones que serán implementadas previa autorización de PETROPERÚ.

a) Política Corporativa de Protección de Datos Personales

El cual se puede acceder desde:

[https://www.petroperu.com.pe/Storage/tbl\\_documentos\\_varios/fld\\_1160\\_Documento\\_file/89-y2Mj1fj2Jn9Zt1Z.pdf](https://www.petroperu.com.pe/Storage/tbl_documentos_varios/fld_1160_Documento_file/89-y2Mj1fj2Jn9Zt1Z.pdf)

b) Términos y Condiciones para el Intercambio de Información Confidencial

1. Se define como información confidencial a toda aquella calificada así por la parte que la emite, cuya difusión sin autorización expresa del emisor a terceras personas conlleva riesgos o daños económicos, materiales o éticos.
2. Al ser un instrumento público, el Contrato a ser firmado no es información confidencial, pero sí lo es la información que ambas partes intercambiarán por los sistemas de información a ser gestionados durante la vigencia del contrato.
3. PETROPERÚ y EL CONTRATISTA (en adelante las Partes) convienen en que los siguientes Términos y Condiciones aplicarán a cualquier divulgación de información confidencial (en adelante Información) entre las Partes. La firma de este Contrato por las Partes no implica que en el futuro se harán nuevas divulgaciones o recepciones de Información.
4. Las Partes convienen en mantener toda la información recibida bajo este Contrato protegida y en secreto por un periodo de cinco (5) años desde la fecha de divulgación. En caso de pedidos excepcionales de entrega de información confidencial a Entidades Gubernamentales, las Partes realizarán las coordinaciones necesarias para entregar esta información. Durante el periodo de cinco (5) años, la Parte Receptora conviene en tratar la información de la misma manera en que se trata su propia información confidencial. Esta limitación no aplicará a la Información previamente

conocida por la Parte Receptora, adquirida con todo derecho de terceras partes, independientemente desarrollada o subsecuentemente divulgada por la Parte Divulgante.

5. PETROPERÚ entiende que EL CONTRATISTA desarrolla sus actividades en el área de tecnologías de información. Por lo tanto, PETROPERÚ conviene en que EL CONTRATISTA no requiere mantener en confidencialidad cualesquiera ideas, conceptos, conocimientos o técnicas referidas al manejo de la información, excepto la producida a pedido expreso de PETROPERÚ.
6. A menos que lo contrario sea expuesto en este documento, la divulgación de información materia del mismo no otorgan licencia alguna bajo ningún derecho de autor o patente. La divulgación de información no constituirá ninguna representación, garantía o inducción, incluyendo la violación de los derechos de otros.
7. La Parte Divulgante se hará responsable ante la Parte receptora sobre cualquier evento relacionado a la divulgación de la información por daños, ahorros no producidos, lucro cesante u otros daños consecuenciales. Esto tendrá vigencia aún en el caso en que la Parte Receptora no haya sido advertida de tales daños.
8. Los términos y condiciones para el intercambio de Información Confidencial se regularán exclusivamente por lo estipulado en el presente acápite

---

## **VIII. APENDICE**

---

Apéndice 1: Términos y Condiciones para el Intercambio de Información Confidencial

Apéndice 2: Política Corporativa de Protección de Datos Personales

Apéndice 3: Política de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, de Delitos de Corrupción y de Gestión Antisoborno

Apéndice 4: Clausula de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, de Delitos de Corrupción y de Gestión Antisoborno

Apéndice 5: Clausula Sistema de Integridad

Apéndice 6: Cotización

Apéndice 7: Declaración Jurada de Paralización de Trabajos por Riesgo Inminente

Apéndice 8: Inducción Especifica en el Área de Trabajo

## **Apéndice N° 1**

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Se define como información confidencial a toda aquella calificada así por la parte que la emite, cuya difusión sin autorización expresa del emisor a terceras personas conlleva riesgos o daños económicos, materiales o éticos.

Al ser un instrumento público, el Contrato a ser firmado no es información confidencial, pero sí lo es la información que ambas partes intercambiarán por los sistemas de información a ser gestionados durante la vigencia del contrato.

PETROPERÚ y EL CONTRATISTA (en adelante las Partes) convienen en que los siguientes Términos y Condiciones aplicarán a cualquier divulgación de información confidencial (en adelante Información) entre las Partes. La firma de este Contrato por las Partes no implica que en el futuro se harán nuevas divulgaciones o recepciones de Información.

Las Partes convienen en mantener toda la información recibida bajo este Contrato protegida y en secreto por un periodo de cinco (5) años desde la fecha de divulgación. En caso de pedidos excepcionales de entrega de información confidencial a Entidades Gubernamentales, las Partes realizarán las coordinaciones necesarias para entregar esta información. Durante el periodo de cinco (5) años, la Parte Receptora conviene en tratar la información de la misma manera en que se trata su propia información confidencial. Esta limitación no aplicará a la Información previamente conocida por la Parte Receptora, adquirida con todo derecho de terceras partes, independientemente desarrollada o subsecuentemente divulgada por la Parte Divulgante.

PETROPERÚ entiende que EL CONTRATISTA desarrolla sus actividades en el área de tecnologías de información. Por lo tanto, PETROPERÚ conviene en que EL CONTRATISTA no requiere mantener en confidencialidad cualesquiera ideas, conceptos, conocimientos o técnicas referidas al manejo de la información, excepto la producida a pedido expreso de PETROPERÚ.

A menos que lo contrario sea expuesto en este documento, la divulgación de información materia del mismo no otorgan licencia alguna bajo ningún derecho de autor o patente. La divulgación de información no constituirá ninguna representación, garantía o inducción, incluyendo la violación de los derechos de otros.

La Parte Divulgante se hará responsable ante la Parte receptora sobre cualquier evento relacionado a la divulgación de la información por daños, ahorros no producidos, lucro cesante u otros daños consecuenciales. Esto tendrá vigencia aún en el caso en que la Parte Receptora no haya sido advertida de tales daños.

Los términos y condiciones para el intercambio de Información Confidencial se regularán exclusivamente por lo estipulado en el presente Apéndice.



## **Apéndice N° 2**

### **POLÍTICA CORPORATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

PETROPERÚ en cumplimiento a lo establecido en la Ley 29733 Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias, se compromete a garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, obtenidos de sus accionistas, clientes, proveedores, personal, colaboradores y cualquier otra persona natural que tenga contacto con PETROPERÚ, para garantizar el ejercicio de sus derechos.

El objetivo del presente documento es establecer las directivas necesarias para el tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en los bancos de datos de PETROPERÚ, de acuerdo a lo establecido en la Ley 29733 y sus modificatorias ya sean digitales o físicos, los cuales son inscritos en el Registro Nacional de Banco de Datos.

La Política Corporativa de Protección de Datos Personales de PETROPERÚ cubre todos los procesos que gestionen datos personales de clientes, proveedores de servicios, personal, colaboradores que laboren o tengan relación directa con la Empresa. La Política será conocida por y cumplida a cabalidad por todo el personal de PETROPERÚ.

La presente Política se integra con el Manual de Seguridad de la Información y documentación relacionada a Gestión de Activos de Información, en el marco de la Gestión de Riesgos de la Entidad.

PETROPERÚ protege los datos personales, basada en las siguientes directivas:

- Cumplir con las disposiciones legales y contractuales vigentes en materia de protección de datos personales, con las medidas de seguridad correspondientes.
- Garantizar los derechos de privacidad, intimidad, honra y el buen nombre, en el tratamiento de los datos personales que recopile la Empresa, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad, disposición de recursos y nivel de protección adecuado.
- Custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno; garantizando el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales. Asimismo, informar al usuario que será el único responsable de los datos que consigne en los formularios con datos falsos, inexactos, incompletos o no actualizados.
- Establecer y difundir las responsabilidades del personal y colaboradores de la Empresa respecto al tratamiento de datos personales.
- Sensibilizar y capacitar al personal y colaboradores de PETROPERÚ a través de mecanismos adecuados de comunicación, a fin de fortalecer los objetivos, valores y compromisos en el cumplimiento de la presente política.
- Asegurar el aprovisionamiento de los recursos requeridos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente la implementación de los normados.

La administración emitirá la normativa y otras herramientas pertinentes que contengan los detalles requeridos para la adecuada aplicación de la presente Política.

San Isidro, 11 de Setiembre de 2017

### Apéndice N° 3

## **POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y DE GESTIÓN ANTISOBORNO**

El Directorio de Petróleos del Perú (en adelante PETROPERÚ S.A.) dedicada a la refinación, distribución y comercialización de combustibles y productos derivados de los hidrocarburos, expresa su rechazo a todo acto o intento de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; de Corrupción, bajo las formas de Cohecho Activo Genérico, Específico y Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple y Agravada y otros; así como prohíbe todo acto o intento de Soborno; por parte de sus funcionarios, trabajadores y/o clientes, proveedores, socios o terceros relacionados; estando comprometido a que la Empresa cumpla las leyes de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; de lucha contra la Corrupción y Antisoborno tales como la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos de 1977 (FCPA); así como los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno; manteniendo y cautelando la mejora continua del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en su calidad de Sujeto Obligado, conforme a la Ley 27693 y su Reglamento; del Sistema de Prevención de Delitos de Corrupción bajo los alcances de la Ley No. 30424 y normas modificatorias y reglamentarias; así como del Sistema de Gestión Antisoborno conforme a la Norma ISO 37001:2016; así como cualquier otra normativa que resulta aplicable.

En dicho marco, PETROPERÚ declara que no iniciará relaciones contractuales, laborales ni comerciales, con personas naturales o jurídicas, si éstas o algunos de sus Socios (con la titularidad del 10% o más de acciones o participaciones), Directores o Gerentes; han sido: i) Condenados, mediante sentencia firme, por delito de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, delitos precedentes como Narcotráfico, Delitos Tributarios o Aduaneros, Minería Ilegal, Corrupción u otros que genere ganancias ilegales; Cohecho Activo Genérico, Específico y Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple y Agravada, Soborno; en el ámbito nacional o internacional, durante el tiempo que dure la pena impuesta en la sentencia; y/o hubieran aceptado haber cometido tales delitos en dichos ámbitos, durante el lapso de 15 años desde la aceptación, salvo disposición legal en contrario; o, ii) Comprendidos en la Lista OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros del departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América), Lista de Terroristas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, Lista relacionadas con el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva emitida por el Consejo de Seguridad de la ONU; o, iii) Han presentado documentación falsa u omisiones en Declaración Jurada entregada a la Empresa, según lo previsto en el Código Penal Peruano, por el lapso de 6 años desde que se produjo el hecho.

El Directorio ha encargado al Oficial de Cumplimiento, para que juntamente con el ente colegiado; ejerza la supervisión de la implementación y el mantenimiento de los referidos Sistemas de Prevención v/o Gestión: debiendo velar por la autonomía, autoridad, autonomía e independencia para el ejercicio de sus funciones; reportándole el Oficial, de cualquier actuación, conducta, información o evidencia que pueda vulnerar la presente Política.

La Empresa promueve y garantiza la implementación y funcionamiento del Procedimiento de Planteamiento de Inquietudes (denominado "*Línea de Integridad*"), mediante consultas o denuncias de buena fe ante hechos o conductas sospechosas; garantizando la confidencialidad de estas, así como la protección ante cualquier tipo de represalias al denunciante.

Los trabajadores y/o terceros o partes interesadas que incumplan cualquiera de las disposiciones de esta Política serán sujetos, previa investigación, a las medidas administrativas, civiles, penales y/o acciones contractuales correspondientes.

LA EMPRESA.

## **Apéndice N° 4**

### **CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y DE GESTIÓN ANTISOBORNO**

*En virtud de la presente cláusula, el Contratista declara haber recibido y leído la Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de Delitos de Corrupción y de Gestión Antisoborno de PETROPERÚ adjunta al presente contrato; manifestando comprenderla y comprometiéndose a cumplirla, conjuntamente con sus socios o asociados, directores, integrantes de los órganos de administración, representantes legales, apoderados, y toda persona natural o jurídica que actúa por su cuenta o beneficio, por su encargo o en su representación; con énfasis en los siguientes aspectos:*

*1. Utilizar recursos en la ejecución del presente contrato y la totalidad de pagos o cualquier otra transferencia de recursos, incluyendo garantías reales, efectuadas en favor de PETROPERÚ S.A., que proceden de fondos lícitos.*

*2. No incurrir en delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, o Corrupción bajo las formas de: Cohecho Activo Genérico, Específico o Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple o Agravada, entre otros delitos que las leyes de la materia establezcan, tales como la Ley N° 30424 y sus normas modificatorias, en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.*

*3. No realizar, ofrecer, autorizar, solicitar o aceptar cualquier pago indebido o ilegal o, en general, cualquier beneficio indebido o ilegal o soborno, en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.*

*4. Que ni el, ni sus socios o asociados (con la titularidad del 10% o más de acciones o participaciones), directores y gerentes: a) Tienen condena, mediante sentencia firme, por delito de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, delitos precedentes como Narcotráfico, Delitos Tributarios o Aduaneros, Minería Ilegal, Corrupción u otros que genere ganancias ilegales; Cohecho Activo Genérico, Específico y Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple y Agravada o Soborno; en el ámbito nacional o internacional; b) Se encuentran comprendidos en la Lista OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros del departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América), Lista de Terroristas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, Lista relacionada con el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.*

*5. Prevenir el soborno, adoptando medidas técnicas, organizativas o depersonal apropiadas para evitar acto o práctica indebidos o conductas ilícitas; en la materia sobre la que versa el presente contrato.*

*6. Poner a disposición de PETROPERÚ S.A. información veraz y completa, y en caso ésta sufra variaciones, presentar la información actualizada en un plazo de quince (15) días hábiles. PETROPERÚ S.A. puede solicitar la información que considere pertinente en cumplimiento de la legislación de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.*

*7. Comunicar a PETROPERÚ S.A. y las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o práctica indebidos o conductas ilícitas de la que tuviera conocimiento en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.*

*PETROPERÚ S.A. puede resolver en cualquier momento el presente Contrato de pleno derecho, mediante notificación escrita al Contratista si, respaldado por evidencias, considera que el Contratista ha incumplido cualquiera de los compromisos mencionados en esta cláusula, situando a PETROPERÚ S.A. frente a un riesgo legal, patrimonial o reputacional o que pueda generarle sanciones administrativas, civiles, penales; sin perjuicio de que PETROPERÚ S.A. brinde información a las autoridades competentes e inicie las acciones legales pertinentes, incluyendo las indemnizatorias que resulten aplicables”.*

## **Apéndice N° 5**

### **CLAUSULA SISTEMA DE INTEGRIDAD**

*“El Sistema de Integridad tiene como finalidad gestionar la ética e integridad en PETROPERÚ, asumiendo un compromiso con las normas del sistema, así como fortalecer la cultura ética basada en la política de tolerancia cero frente al fraude, a la corrupción y a cualquier acto irregular, proporcionando así las directrices a seguir para desarrollar acciones preventivas y detectar actos irregulares.*

*En ese sentido, el CONTRATISTA/CLIENTE se obliga al cumplimiento de lo dispuesto en: i) el Código de Integridad de PETROPERÚ; ii) la Política Corporativa de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el Fraude; y, iii) los lineamientos del Sistema de Integridad, en lo que le sea aplicable a las obligaciones a su cargo.*

*El Código de Integridad de PETROPERÚ, la Política Corporativa de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el Fraude, así como los Lineamientos del Sistema de Integridad se encuentran publicados en el portal de PETROPERÚ, en el siguiente enlace: <https://www.petroperu.com.pe/buen-gobierno-corporativo/nuestro-sistema-de-integridad/>”*

**Apéndice N° 6**  
**ESTRUCTURA DE COSTOS**

Lima, ..... de ..... de 2025

**Señores**  
**Petróleos del Perú – PETROPERU S.A.**  
**Presente. -**

**ASUNTO:** SERVICIO DE MONITOREO, CAPACITACION Y ENTREGA DE PREMIOS  
EN LAS ESTACIONES DE SERVICIO AFILIADAS A LA RED DE  
PETROPERÚ

Estimados señores:

La presente tiene por objeto alcanzar nuestra propuesta a precios unitarios, para proporcionar el servicio de la referencia, de acuerdo con las Condiciones Técnicas establecidas.

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO S/	MONTO MENSUAL S/	MONTO TOTAL S/ (12 MESES)
1.0	SERVICIO					
1.1	SERVICIO MONITOREO Y CAPACITACION EN LAS ESTACIONES DE SERVICIO AFILIADAS A LA RED PETROPERU	320	MES			
1.2	PREMIOS DE 100 SOLES CADA UNO Y SU ENTREGA					
1.2.1	REGION LIMA	36	ANUAL			
1.2.2	REGION NORTE	36	ANUAL			
1.2.3	REGION SUR	36	ANUAL			
1.2.4	REGION CENTRO ORIENTE	36	ANUAL			
1.2.5	GANADOR NACIONAL	12	ANUAL			
						IGV (18%)
						TOTAL SERVICIO

Atentamente,

---

**Nombre / Firma / DNI del Representante Legal**



## Apéndice N° 7

### DECLARACIÓN JURADA DE IMPLEMENTACION DE UN SGSST Y DE PARALIZACIÓN DE TRABAJOS POR RIESGO INMINENTE

Lima, ..... de..... 20.....

**Señores:**

**Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A**

**Presente**

Yo ....., Representante Legal / Gerente General de la Empresa.....con RUC ....., declaro bajo juramento:

- La Empresa a la cual represento ha **implementado un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)**, conforme a lo ordenado por la Ley N° 29783 y su reglamento; asimismo, se implementará y cumplirá los requerimientos aplicables de ambiente y seguridad exigidos por la reglamentación sectorial y por PETROPERÚ.
- Me comprometo a garantizar la identificación de todos los peligros y riesgos asociados a mis actividades, así como ejecutar los controles de eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y/o correcto uso de los equipos de protección personal requeridos para la ejecución de un trabajo seguro. Del mismo modo, de identificar o concurrir riesgo grave o inminente para la seguridad o salud de los trabajadores de mi empresa o de terceros, **garantizo la paralización o prohibición inmediata de trabajos y/o tareas.**

Garantizo que:

- ✓ Las ordenes de paralización o prohibición de trabajos por riesgo grave o inminente deben ser inmediatamente ejecutadas.
- ✓ Antes de reiniciar las actividades operativas, me comprometo a levantar las condiciones subestándares identificadas.
- ✓ En caso la paralización de trabajo haya sido por causa de mi representada, ésta se ejecutará sin perjuicio a PETROPERÚ S.A., quien no asumirá ningún costo asociado por las horas paralizadas.
- Me comprometo a que la ropa de trabajo (resistente a la flama) y Equipo de Protección Personal, sean definidos en base a los peligros existentes en el área de trabajo (Matriz IPERC y/o Análisis de Riesgos); los mismos que antes del inicio operativo deben ser aprobados por el administrador de contrato, cuenten con sus certificaciones correspondientes y entregados al trabajador.
- Declaro haber revisado la documentación alojada en el enlace siguiente: <https://cloud.petroperu.com.pe/index.php/s/DY4j4e3dpEoykPQ>, y me comprometo su estricto cumplimiento.

.....  
Firma y sello del Representante Legal / Gerente General

## Apéndice N° 8

### INDUCCIÓN ESPECIFICA EN EL ÁREA DE TRABAJO

<b>Sede:</b>	
<b>OTT/OC:</b>	
<b>Empresa contratista:</b>	
<b>Nombre del trabajador:</b>	
<b>Puesto de Trabajo:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Área de trabajo:</b>	

Se deja constancia que durante la inducción específica se ha explicado los siguientes tópicos:

- a. Explicación en campo de los peligros, riesgos y medidas de control (Matriz IPERC) del puesto de trabajo.
- b. Explicación de los trabajos de alto riesgo ejecutados por el puesto de trabajo.
- c. Agentes físicos, químicos, biológicos, ergonomía, psicosociales del puesto de trabajo.
- d. Análisis de Peligro del Proceso (PHA), según la RCD N° 203-2020-OS/CD (según aplique).
- e. Plan de Respuesta a Emergencias establecidos para el área donde se desempeña el trabajador.
- f. Capacitación de los procedimientos de trabajo aplicables al puesto de trabajo.
- g. Código de colores y señalización en el área.
- h. Uso de Equipo de Protección Personal (EPP) apropiado para el tipo de tarea asignada; con explicación de los estándares de uso.
- i. Número de Centro Control y otras formas de comunicación con radio portátil o estacionario; quiénes, cómo y cuándo se deben utilizar.
- j. Práctica de ubicación (recorrido en campo) y uso de equipos de respuesta a emergencias, sistema contra incendio, sistemas de alarma, comunicación, extintores, botiquines, camillas, duchas, lava ojos y otros dispositivos utilizados para casos de respuesta a emergencias.
- k. Como reportar incidentes de personas, maquinarias o daños de la propiedad de la empresa.
- l. Importancia del orden y la limpieza en la zona de trabajo.
- m. Seguimiento, verificación y evaluación del desempeño del trabajador hasta que sea capaz de realizar la tarea asignada.

.....  
Firma del trabajador

.....  
Ingeniero Residente /  
Responsable de la contratista