

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

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



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

**SIMBOLOGÍA UTILIZADA:**

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
4	<div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abc</li> </ul>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
5	<div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xyz</li> </ul>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

**CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:**

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

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

**INSTRUCCIONES DE USO:**

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

Elaboradas en enero de 2019

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

**BASES INTEGRADAS DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA  
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°28-2023-HDNA-1  
PRIMERA CONVOCATORIA**



**Hidrandina**

**"Contratación de una Empresa Especializada en la  
Atención al Cliente en el Servicio Eléctricos de  
Santiago de Chuco – Unidad Operativa Libertad  
Sierra – HIDRANDINA S.A."**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. C. M.'.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R. S.'.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. C. M.'.



## DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

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



## CAPÍTULO I

### ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 1.1. REFERENCIAS

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

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

#### 1.2. CONVOCATORIA

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

#### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

##### Importante

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

#### 1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento, así como el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

##### Importante

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.*

**1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES**

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en 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 o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). 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.*

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



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 RNP<sup>2</sup>. 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.

<sup>2</sup> La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe)





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**

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, rechazo 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 doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), 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.

##### 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 doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), 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.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.*

### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

#### Importante

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

#### Advertencia

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

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



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

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

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

### 3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

### 3.5. ADELANTOS

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

### 3.6. PENALIDADES

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

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

#### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

### 3.8. PAGOS

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

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



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

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

**Advertencia**

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

**3.9. DISPOSICIONES FINALES**

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



## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

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

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



## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : HIDRANDINA S.A  
RUC N° : 20132023540  
Domicilio legal : Jr. San Martín Nro. 831. La Libertad - Trujillo  
Teléfono: : 481300 – ANEXO-31229  
Correo electrónico: : mesadepartesHDNA@distriluz.com.pe

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la Contratación de una Empresa Especializada en la Atención al Cliente en el Servicio Eléctricos de Santiago de Chuco – Unidad Operativa Libertad Sierra – HIDRANDINA S.A

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante formato de solicitud y aprobación de expediente SAE-0042-2023-HDNA el 5 de junio de 2023.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

#### Importante

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

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 1,095 días calendarios en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.





### 1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar el costo de ocho con 00/100 (S/ 8.00) en nuestra cuenta corriente bancaria N°000-1566083 y CCI N° 00940700000156608380 del Banco Scotiabank. Con la copia de la solicitud y del voucher de pago se entregará las bases en la Unidad de Logística, sito en el primer piso de la Sede Central del Hidrandina S.A en Jr. San Martín N° 831 centro Histórico de Trujillo, en el horario de 08:30 a 12:30 horas y 14:30 a 18:30 horas.

**Importante**

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

### 1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31638 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 – Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que Aprueba el TUO de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificado por Decretos Supremos N° 377-2019-EF, N° 168-2020- EF, N° 250-2020-EF y N° 162-2021-EF.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que Aprueba el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 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.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Código Civil.
- Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. N°005-2012-TR - Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N°27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Código Civil.
- Ley N° 25844: Ley de Concesiones Eléctricas
- Decreto Supremo N° 009-93-EM: Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Procedimiento Administrativo de Reclamos N° 269-2014-OS/CD.
- Decreto Supremo N° 020-97-EM: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE) o la que la modifique o sustituya y su Base Metodológica vigente
- Resolución Directoral N° 016-2008-EM/DGE: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER) o la que la modifique o sustituya
- Código Nacional de Electricidad – Suministro
- Código Nacional Electricidad - Utilización
- Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 094-2017-OS/CD
- Resolución OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD - Resolución de “Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”.
- Resolución Ministerial N° 135-2020-MINEM/DM: modifica el documento denominado
- Otros inherentes a la actividad vigente o normas que reemplacen a las vigentes.
- Otras normas que regulen la actividad eléctrica y medioambiental
- Asimismo, sólo en lo no previsto en el presente 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
- Normas aplicables al Sector Electricidad

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



## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

#### Importante

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

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>3</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

##### 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

#### Advertencia

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

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

<sup>3</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>4</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>.

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

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

**Importante**

- *El 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 Discapacidad<sup>6</sup>.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. **(Anexo N° 11)**

**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:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.

<sup>5</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

<sup>6</sup> Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.





- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

**Advertencia**

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>7</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación<sup>8</sup>. (**Anexo N° 12**).

**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, 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 y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. 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.*

<sup>7</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>8</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.



- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>9</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en el horario de 08:30 hasta las 16:30 horas – a través del correo institucional [mesadeparteshdna@distriluz.com.pe](mailto:mesadeparteshdna@distriluz.com.pe).

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

## 2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en, PAGOS PARCIALES mensual.

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

- Informe del funcionario responsable del El Supervisor del Servicio Eléctrico Santiago de Chuco, el Supervisor Administrativo Comercial de la Unidad Operativa Libertad Sierra y Jefe de la Unidad Operativa Libertad Sierra emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago - Factura por el entregable correspondiente.
- Copia del Contrato.
- Copia de la Orden de Servicio.
- La conformidad del Servicio.
- Informe de la ejecución de actividades del mes a pagar

Dicha documentación se debe registrar en el portal de Proveedor de Hidrandina <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>

<sup>9</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

**CAPÍTULO III  
REQUERIMIENTO****Importante**

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

**3.1. TERMINOS DE REFERENCIA****1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

“Contratación de una Empresa Especializada en la Atención al Cliente en el Servicio Eléctricos de Santiago de Chuco – Unidad Operativa Libertad Sierra – HIDRANDINA S.A.”.

**2. FINALIDAD PUBLICA**

Dar atención comercial con información y registro de nuestros clientes con trámites, reclamos, quejas, solicitudes, etc. correspondientes a la gestión de energía eléctrica, con la finalidad de mejorar los índices de satisfacción del cliente de Hidrandina S.A., además del cumplimiento de compromisos con la sociedad y la sostenibilidad de los servicios que presta.

**3. ANTECEDENTES**

El Servicio Eléctrico de Santiago de Chuco cuenta con 10,490 clientes facturados (diciembre 2022) distribuidos en 07 distritos con anexos electrificación rural cada uno; los cuales tienen como característica principal la lejanía de sus localidades, dispersión de sus clientes y bajo consumo per cápita.

La característica arriba en mención, originan la escasa presencia de la empresa en todas las localidades para poder realizar la atención al cliente.

Asimismo, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, en su numeral 6 establece lo siguiente:

**c) Centros de atención y sistemas de atención telefónica**

*ii) Todo local o centro de atención al Cliente deberá atender como mínimo de lunes a viernes durante ocho (08) horas al día, en caso de SER con cantidad de Clientes entre dos mil (2 000) y cinco mil (5 000) esta atención será de cuatro (04) horas al día como mínimo. En el caso de SER con menos de dos mil (2 000) Clientes, el Suministrador deberá elaborar programas de gestión comercial que incluyan la atención comercial (atención de reclamaciones, recepción de solicitudes, atención de consultas y pedidos) de manera itinerante.*

*iv) Los locales de atención a los Clientes de los SER deberán ser dotados de comodidades, tales como: servicios higiénicos, sillas de espera, información al usuario, entre otros servicios básicos para la correcta atención al público.*





La Unidad Operativa La Libertad Sierra requiere la “Contratación de una Empresa Especializada en la Atención al Cliente en el Servicio Eléctricos de Santiago de Chuco – Unidad Operativa Libertad Sierra – HIDRANDINA S.A”, a fin de acercar a nuestros clientes un servicio de atención personalizado, lo más próximo posible a su domicilio.

Ante esta situación es necesario contar con una empresa especializada que se encargue, de la ejecución de la Atención al Cliente, en el área de influencia de las provincias que atiende Servicio Eléctrico Santiago de Chuco - Unidad Operativa La Libertad Sierra.

#### **4. VINCULACION CON EL POI**

La presente contratación se encuentra vinculada con el objetivo específico de Mejorar el Nivel de Satisfacción del Cliente del Plan Operativo Institucional.

#### **5. OBJETO DE CONTRATACIÓN**

La Unidad Operativa Libertad Sierra gestiona la contratación de servicios que mejoren los indicadores estratégicos para dar atención a nuestros clientes y que reduzcan el esfuerzo de nuestros clientes al tener un punto de Servicio de Atención al Cliente cercano a su localidad

##### **CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR**

##### **5.1 Descripción del servicio a contratar:**

##### **Actividades Principales**

Recepción de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, otros

Entrega de resolución o Acta de acuerdo

Entrega de carta de respuesta u otro documento con cargo

Emisión de duplicado de recibos

Orientación al cliente

Aplicación y Entrega de notas de crédito / débito

Registro de nuevos suministros y otros

Registro de nuevos suministros - costo cero (SER)

Descargo de deudas de suministros

Entrega de vales FISE

Actualización del Panel Informativo

Revisión de Libro de observaciones y registro de la observación en el Sistema Comercial Optimus NGC

Descargo de Actas de Intervención en el Sistema Comercial Optimus NGC

Recargas a suministros pre pago mediante Sistema Comercial Optimus NGC u otros

Otros vinculados a la atención comercial de nuestros clientes.

##### **5.2 Detalle de actividades a ejecutar**

##### **Actividades Principales:**

**Recepción de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, quejas y otros**



Consiste en registrar online en el sistema comercial los diversos petitorios formulados por el cliente, los cuales deben diferenciarse según su naturaleza debiendo clasificarse como reclamo, solicitud, denuncia, queja, consultas, interrupciones u otros relacionados con la prestación del servicio de electricidad.

Debiendo cumplir en cada caso los requisitos que señala la normatividad vigente. Debe seguirse el procedimiento que señale Hidrandina S.A. a efectos de atender cada caso.

**Entrega de resolución/acta de acuerdos de partes**

Consiste en entregar el documento de resolución o acta de acuerdos de partes, como culminación del acto en primera instancia, conforme al procedimiento seguido y cumpliendo los plazos de atención que estipula la normatividad vigente.

**Entrega de carta de respuesta u otro documento con cargo**

Consiste en entregar una carta de respuesta u otro documento que amerite a los documentos presentados por el cliente o alguna otra entidad, con su respectivo cargo.

Debiendo informar de manera diaria al Supervisor del Servicio Eléctrico de HIDRANDINA

**Emisión de duplicados**

Consiste en emitir duplicados de recibos de consumo a requerimiento del cliente.

**Orientación al cliente**

Orientar al cliente y público en general sobre el petitorio que presenta y derivarlos de ser necesario con el Supervisor del Servicio Eléctrico. Puede entregar cartillas de información, folletos de requisitos, información de fechas de pago, cortes y otras consultas que no requieren ser registrados en el sistema comercial.

**Entrega de notas de crédito – débito**

Prevía coordinación con el Supervisor del Servicio Eléctrico o la Supervisora de Atención al Cliente, se entregará las notas de crédito y/o débito por re facturación u otros según corresponda al trámite seguido por el cliente.

**Registro de conexiones nuevas**

Consiste en atender una conexión nueva domiciliaria que se inicia con el registro de la solicitud, debiendo estar acompañado con los requisitos exigidos al interesado, en caso de no cumplir se le devolverá la solicitud sin registrar e indicándole lo faltante para la subsanación respectiva. Habiendo realizado la conexión en el domicilio, la culminación del proceso consiste en ingresar, en el sistema comercial y geo referenciado, el nuevo código de suministro los datos requeridos de las respectivas actas de instalación y de esta forma esté activado como nuevo cliente y listo para su respectiva facturación.

**Registros de conexiones nuevas costo cero**

Esta actividad es similar a lo descrito en “Registro de conexiones nuevas”, con la diferencia que se emite el presupuesto de conexión a costo cero ya que se trata de obras de electrificación rural financiadas por entidades del Estado. Esta actividad se realizará previa coordinación y autorización del Supervisor del Servicio Eléctrico y/o Supervisor Administrativo Comercial de la UOLLS.



**Descargo deudas de suministros**

Consiste en el descargo de deudas de los suministros por depósitos realizados directamente a las cuentas de HIDRANDINA por los clientes, se realizará previa coordinación con el Supervisor del Servicio Eléctrico y/o Supervisor Administrativo Comercial de la UOLLS. Supervisor de Atención al Cliente de la Unidad Empresarial.

**Entrega de vales FISE**

Recepción de valija y entrega de vales FISE a las personas que sean beneficiarias pero que no cuenten con servicio eléctrico en su domicilio, llenando para ello el formato correspondiente de entrega además solicitará al poner su huella digital y/o firma donde corresponde, culminando con la entrega de las planillas al Supervisor del Servicio Eléctrico.

**Actualización del Panel Informativo**

Consiste en la actualización de panel informativo el primer día hábil del mes de acuerdo a la actualización de la normativa vigente y a las actividades de HDNA.

El panel Informativo deberá contener:

- Resolución de acceso a la Información.
- Derecho de los usuarios en Electricidad
- Modelo de Formato de reclamos
- Modelo de Formato de Medida Cautelar
- Modelo de Formato de Queja
- Modelo de Recursos Administrativos
- Información del FOSE
- Información de las Contribuciones reembolsables
- Alícuota de Alumbrado Público
- Costos de Alumbrado Público
- Importes Máximos de Cortes y Reconexiones
- Costo de Conexiones a la Red de Distribución Eléctrica
- Pliego tarifario
- Decálogo de Neutralidad
- Cronograma de toma de lecturas, valorización y cortes
- Cronograma y padrón beneficiarios vale FISE
- Relación de Agente GLP y FISE
- Relación de Contrastadoras autorizadas INACAL
- Obligaciones de la Concesionaria
- Modificación de plazos de atención de Apelaciones JARU
- Guía de Orientación de Reclamos
- Última información de un corte eléctrico programado o no programado
- Y otras informaciones que indique el Supervisor del Servicio Eléctrico o la Supervisora de Atención al Cliente

**Revisión de Libro de observaciones**

Deberá revisar de manera diaria el Libro de Observaciones, en caso de encontrar una observación se deberá registrar en el Sistema Comercial Optimus NGC, luego en el libro de observaciones se registrará la Acción Tomada por la Empresa se escribirá el número de registro, además se informará al Supervisor del Servicio Eléctrico de HIDRANDINA para que firme como representante.

**Descargo de Actas de Intervención**

Deberá realizar el descargo de las Actas o Fichas de Intervención en el Sistema Comercial Optimus NGC, previa coordinación con el Supervisor del Servicio Eléctrico HIDRANDINA.

**Otros:**

Liquidación diaria de cobranzas según registros realizados en el NGC con entrega Incluye gestión de trámite otros documentos relacionados a la atención, como del programa FISE, etc.

**5.3 Procedimiento****SERVICIOS****Nuevos suministros**

- Recepción de solicitudes de nuevo suministro, explicación al cliente de los pasos a seguir y los requisitos técnicos indispensables para la atención.
- Verificación de la condición del cliente de no contar con ninguna deuda en otro suministro.
- Pase de la solicitud al área técnica comercial para su inspección en campo.
- Recepción de la inspección de factibilidad y marcado de la fecha de ejecución en el Sistema Comercial Optimus NGC, siempre dentro de los plazos establecidos en la NTCSE.
- Negociación de la venta (pago al contado o en cuotas).
- Descargo del Boucher de pago en el Sistema Comercial Optimus NGC.
- Impresión y firmado de Contrato de suministro e ingreso de la data del Cliente.
- Entrega de comprobantes respectivos y contrato al cliente.
- Coordinación con el área técnica para la ejecución de la actividad técnica correspondiente.

**Ampliaciones de potencia**

- Recepción de solicitudes de ampliación de potencia, explicación al cliente de los pasos a seguir y los requisitos técnicos indispensables para la atención.
- Verificación de la condición del cliente de no contar con ninguna deuda en el suministro que solicita la ampliación ni en ningún otro de su propiedad.
- Pase de la solicitud al área técnica para su inspección en campo.
- Recepción de la inspección de factibilidad y marcado de la fecha de ejecución en el Sistema Comercial Optimus NGC, siempre dentro de los plazos de la NTCSE.
- Descargo del Boucher de pago en el Sistema Comercial Optimus NGC.
- Impresión y firmado de Contrato de suministro e ingreso de la data del Cliente (información para el CRM).

- Entrega de comprobantes de pago y contrato al cliente.
- Coordinación con el área técnica para la ejecución de la actividad técnica correspondiente.

**Reubicaciones**

- Recepción de solicitudes de reubicación de los elementos de la conexión, explicación al cliente los pasos a seguir y los requisitos técnicos indispensables para la atención.
- Verificación de la condición del cliente de no contar con ninguna deuda en el suministro que solicita la reubicación.
- Pase de la solicitud al área técnica para su inspección en campo.
- Recepción de la inspección de factibilidad y marcado de la fecha de ejecución en el Sistema Comercial Optimus NGC, siempre dentro de los plazos de la NTCSE.
- Descargo del Boucher de pago en el Sistema Comercial Optimus NGC.
- Entrega de comprobantes de pago.
- Coordinación con el área técnica para la ejecución de la actividad técnica correspondiente.

**Remodelaciones**

- Recepción de solicitudes de remodelación, explicación al cliente de los pasos a seguir y los requisitos técnicos indispensables para la atención.
- Verificación de la condición del cliente de no contar con ninguna deuda en el suministro que solicita la reubicación.
- Pase de la solicitud al área técnica para su inspección en campo.
- Recepción de la inspección de factibilidad y marcado de la fecha de ejecución en el Sistema Comercial Optimus NGC, siempre dentro de los plazos de la NTCSE.
- Entrega de comprobantes de pago.
- Coordinación con el área técnica para la ejecución de la actividad técnica correspondiente.

**Actualización de datos**

- Recepción de solicitudes
- Verificación de la condición del cliente de no contar con ninguna deuda en el suministro que solicita la reubicación.
- Verificación de la documentación del cliente.
- Cambio de datos en el Sistema Comercial Optimus NGC y entrega de contrato al cliente.
- Entrega de comprobantes de pago y contrato al cliente.

**Recepción de solicitudes de servicio**

- Recepción de solicitudes de servicio, así como, la explicación al cliente de los pasos a seguir y los requisitos técnicos o administrativos indispensables para la atención, que incluyen los plazos de atención.
- Entrega al cliente de la boleta de atención e ingreso al Sistema

Comercial Optimus NGC.

- Pase de la solicitud al área o unidad correspondiente para su atención oportuna.
- Seguimiento de la respuesta de la solicitud.
- Envío y notificación al cliente.
- Cierre de la solicitud.

### **Alquileres de postes**

- Recepción de solicitudes de alquiler, así como, la explicación al cliente de los pasos a seguir y los requisitos técnicos indispensables para la atención.
- Verificación de la documentación del cliente. Coordinación con el área técnica para la ejecución de la actividad técnica correspondiente.

### **Servicios provisionales**

- Recepción de solicitudes de servicio provisionales, así como, la explicación al cliente de los pasos a seguir y los requisitos técnicos indispensables para la atención.
- Verificación de la documentación del cliente.
- Coordinación con el área técnica para la ejecución de la actividad técnica correspondiente.

### **Entrega de facturas y boletas**

- Entrega de los formatos pre impresos.
- Entrega de boletas de venta o facturas por la venta de servicios solicitados en el orden consecutivo, cuidando las características que exigen los entes fiscalizadores (SUNAT). Todo documento contable deberá ser emitido a través del Sistema Comercial Optimus NGC.
- Entrega de los comprobantes emitidos al cliente.

### **Emisión de duplicado de recibos**

- Ubicación en el Sistema Comercial Optimus NGC del suministro a emitir el duplicado.
- Emisión del duplicado solicitado, en caso tener vale FISE entregar solo al titular.

## **DETALLE DE ACTIVIDADES DE RECLAMOS**

### **Recepción y atención de reclamos**

- Análisis de la cuenta corriente para determinar si requiere del ingreso de un reclamo o puede ser atendido con la explicación técnica en módulos.
- Si el cliente está de acuerdo con la explicación técnica, se ingresa y registra la atención en el sistema.
- Si el cliente mantiene su posición, se ingresa y registra el reclamo, teniendo en consideración la modalidad de presentación (escrito o personal), el motivo del reclamo, los períodos comerciales en reclamo, los datos personales del reclamante, las alegaciones del reclamante y otros que el sistema requiera.
- La boleta de atención generada debe ser firmada por el Supervisor del Servicio Eléctrico y el reclamante.



- Se generarán las ocurrencias que correspondan en el Sistema Comercial Optimus NGC, de acuerdo al tipo de reclamo, tales como: pre control de admisibilidad, orden de re-facturación, notas de crédito y/o débito, acta de conformidad de solución de reclamo, citaciones, reuniones de trato directo, resoluciones y otros que indique la normatividad legal vigente.
- **Atención de Consultas**

Atención de clientes y resolución de consultas diversas, entrega de información, explicación de montos facturados en su recibo, orientación sobre procesos de atención, recepción de información del cliente o denuncias sobre hurtos de energía.

## **DETALLE DE ACTIVIDADES DE SOLICITUDES, QUEJAS Y DENUNCIAS**

### **Recepción y atención de recursos.**

- Recepción de la solicitud, queja o denuncia mediante una boleta de atención, donde se debe especificar los datos personales del cliente.
- Debiendo informar de manera diaria al Supervisor del Servicio Eléctrico de HIDRANDINA.
- Se derivan los expedientes al Supervisor del Servicio Eléctrico, luego de las coordinaciones internas se emite un informe con el cual se emite una carta de respuesta.
- Se deberá hacer llegar el documento al cliente e incluir el cargo respectivo.

## **DETALLE DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

### **Archivo de documentos**

- Ordenamiento de los documentos (actas, cartas, oficios, etc.) para incluirlos en expediente personal de cada cliente.
- Ordenamiento por cronología y numeración de cada documento que forma parte de un expediente, según el formato correspondiente.
- Envío de expedientes al Supervisor del Servicio Eléctrico o la Supervisora de Atención al Cliente.

### **Entrega de cargos**

- Entrega de cargos de notificación como cartas, citaciones o resoluciones; dirigidas a los clientes, así como facturas, boletas de ventas, notas de crédito y notas de débito.

### **Información al cliente**

- Brindar información al cliente respecto a los servicios que ofrece Hidrandina S.A., entrega de folletos u otros que serán suministrados por Hidrandina S.A.

### **Actualización del panel informativo**

- Actualización mensual de la información expuesta en el periódico mural de las salas de atención al cliente. (Primer día hábil de cada mes o en la fecha de actualización que comunique el organismo fiscalizador).

**Recargas a suministro prepago**

- Consiste en la recarga a los suministros prepago tarifa BT7, se presenta el usuario portando su tarjeta de recarga prepago o DNI, el personal de atención al cliente deberá ingresar al modulo de registros de venta prepago y verificar los meses a recargar, deberá indicar al usuario el monto mínimo a recargar además entregara los números de cuenta de HIDRANDINA e informara los agentes de recaudación que puede realizar el monto a recargar, una vez retorne el usuario con su baucher de depósito, el personal de atención al cliente procederá a realizar la venta y recarga correspondiente en el Sistema NGC y Software correspondiente y hará entrega de sus recibo prepago al usuario.

**5.4 Requisitos según leyes, reglamentos técnicos, normas meteorológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas.**

El contratista en el desarrollo del servicio deberá conocer obligatoriamente las normas y/o reglamentos y conexos que guardan relación con el objeto del proceso, así como las modificaciones de las referidas normas (de ser el caso) las que deberá cumplir de manera oportuna y confiable.

- Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Ley N°30225 y su modificatoria Decreto Legislativo N°1341. Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. N°005-2012-TR - Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N°27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Código Civil.
- Ley N° 25844: Ley de Concesiones Eléctricas
- Decreto Supremo N° 009-93-EM: Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Procedimiento Administrativo de Reclamos N° 269-2014-OS/CD.
- Decreto Supremo N° 020-97-EM: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE) o la que la modifique o sustituya y su Base Metodológica vigente
- Resolución Directoral N° 016-2008-EM/DGE: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER) o la que la modifique o sustituya
- Código Nacional de Electricidad – Suministro
- Código Nacional Electricidad - Utilización
- Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 094-2017-OS/CD
- Resolución OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD - Resolución de “Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”.
- <sup>10</sup>
- Otros inherentes a la actividad vigente o normas que reemplacen a las vigentes.
- Otras normas que regulen la actividad eléctrica y medioambiental
- Asimismo, sólo en lo no previsto en el presente 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,

<sup>10</sup> Por consulta recibida por el participante RODRIGUEZ MENDOZA SANTOS KELVER.





cuando corresponda, y demás normas de derecho privado

- Normas aplicables al Sector Electricidad

### 5.5 Seguros

- Los seguros correspondientes al personal que prestará servicio estarán exclusivamente a cargo del CONTRATISTA, sin costo alguno para HIDRANDINA S.A.
- Póliza de Seguro (Póliza de Responsabilidad Civil, Póliza de Seguro Complementario de trabajo de riesgo en salud y pensiones), que los ampare en toda su amplitud; la misma que debe presentar al Administrador del Contrato, la cual tendrá vigencia durante el período del contrato.

#### Salud Ocupacional

- ✓ El CONTRATISTA debe asegurarse que su personal éste en un buen estado de salud, física y mental, y que no se encuentre bajo efectos de bebidas alcohólicas ni otros intoxicantes durante las horas de trabajo, ni en la zona donde éste se efectúe y cumpla con los trabajos encargados por HIDRANDINA S.A.
- ✓ La empresa contratista adoptará su propia política de control, para asegurar la realización de un trabajo libre de alcohol y drogas.
- ✓ HIDRANDINA S.A. realizará acciones de vigilancia y control del cumplimiento del Programa de Prevención de Riesgos del CONTRATISTA. Esta gestión no los exime de sus obligaciones legales en materia de Prevención de Riesgos laborales.

### 5.6 Lugar y Plazo de la Prestación del Servicio

#### 6.6.1 Lugar.

El presente servicio se ejecutará en el siguiente lugar:

- Distrito de Santiago de Chuco, Provincia Santiago de Chuco, Región La Libertad.

#### 6.6.2 Plazo.

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestará en el plazo de **1,095 días calendarios**, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio, que no podrá exceder los 20 días calendarios, contados al día siguiente de suscrito el contrato u orden de servicio.

## 6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

### 6.1 Requisitos del Proveedor.

Persona natural o jurídica legalmente constituida con experiencia en el rubro, contar con RNP vigente y habilitado para contratar con el Estado, Contar con el certificado de firma electrónica según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales <sup>11</sup>

Contar con disponibilidad de personal, equipamiento, infraestructura y condiciones óptimas para la prestación del servicio.

Contar con experiencia en servicio iguales o similares al objeto de la

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

contratación.

## Recursos a ser provistos por el proveedor.

### 7.1.1 Infraestructura Estratégica

#### i. Local

El Contratista debe contar con un local debidamente implementado para prestar el servicio de atención al cliente, el que debe estar ubicado cerca de la Plaza de Armas de la localidad de Santiago de Chuco, provincia del mismo nombre, La Libertad., con un área mínima requerida de 75 m<sup>2</sup>, que debe incluir baño para clientes y para el personal, además debe contar con sillas, bancas, escritorios, andamios o estantes para el ordenamiento y custodia de los expedientes.

El local debe tener permisos de funcionamiento y señalización de según la normativa vigente.

#### Características del local:

El local de El Contratista deberá contar con lo siguiente:

- 01 módulo de atención al cliente con una división de vidrio para evitar el contacto directo con el cliente por seguridad<sup>12</sup>, además debe tener espacio suficiente para los equipos de cómputo, Pantallas, impresoras y los documentos a revisar.

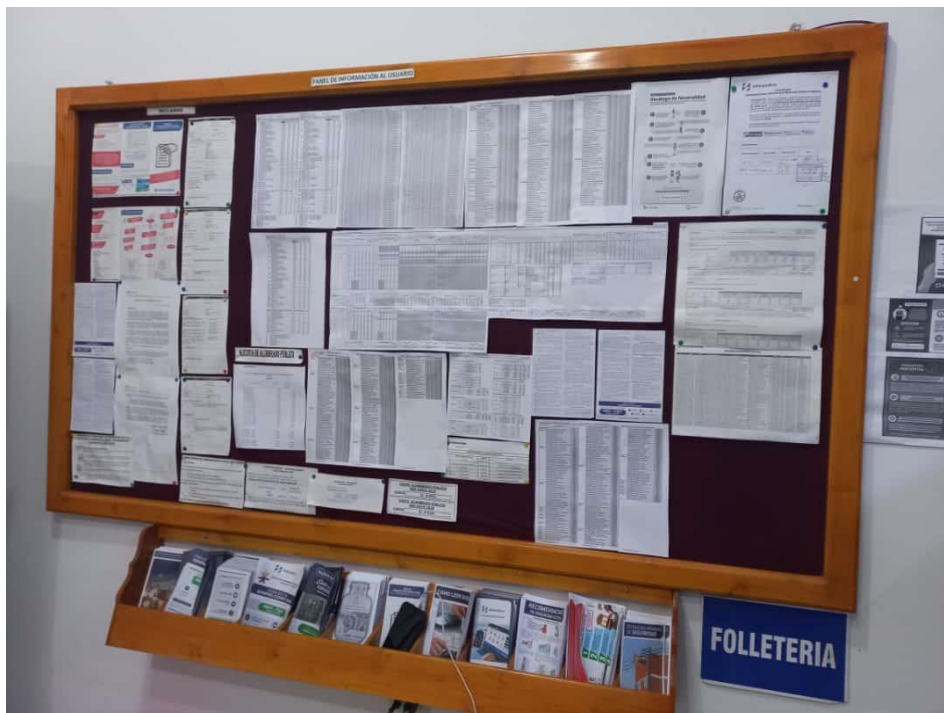


Fotografía Referencial

- 01 Escritorio para el Supervisor durante las supervisiones de rutina.
- 01 Silla ergonómica para el Supervisor.
- 01 Silla ergonómica para el personal de atención .
- 01 Silla para el cliente a ser atendido por cada Módulo de Atención al cliente.
- 03 Banquetas de 3 asientos de silla fija en el local, para la espera del público.
- 01 Dispensador de alcohol al ingreso del local
- 01 Pediluvio y 01 secador de pies.
- 01 Panel Informativo de 1.20 x 2.4 m de madera, en cada local, el mismo que debe estar ubicado en un lugar visible para el público, donde se publicara la información de acuerdo a la actividad AC011 y a la normativa vigente.

<sup>12</sup> Por consulta recibida por el participante RODRIGUEZ MENDOZA SANTOS KELVER.





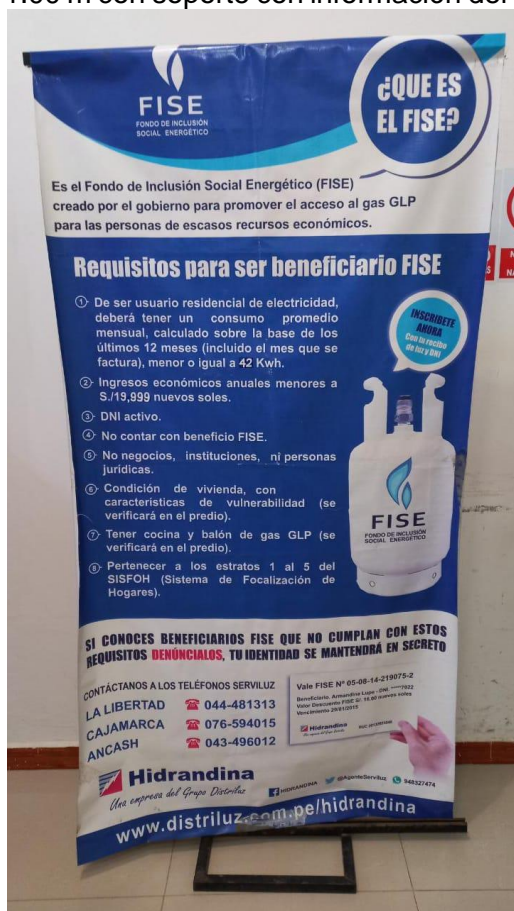
Fotografía Referencial

- 01 estante 0.8 x 0.4 cm, en cada local, que deberá estar a 1.3 m del piso visible al público donde se ubicará el Libro de Observaciones y resoluciones vigentes las cuales deberán ser impresas y anilladas por la contratista.
  - Res. OSINERGMIN N° 010-2021-OS/CD
  - Res. OSINERGMIN N° 014-2021-OS/CD
  - Res. OSINERGMIN N° 009-2021-OS/CD
  - Res. OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD
  - Res. OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD
  - Res. OSINERGMIN N° 044-2018-OS/CD
  - Res. Ministerial N° 346-96-EM/VME
  - Res. Sala Plena N° 001-2018 OS/STOR-TASTEM
  - Res. Sala Plena N° 002-2018 OS/JARU
  - Res. Sala Plena N° 001-2008 OS/STOR
  - Res. Sala Plena N° 002-2008 OS/JARU
  - Res. Sala Plena N° 002-2009 OS/JARU
  - Res. Sala Plena N° 003-2008 OS/JARU
  - Res. Sala Plena N° 004-2008 OS/JARU
  - Res. N° 01-2016-OS/JARU
  - Res. N° 044-2016-os/GRT
  - Formato de Reclamos, Medidas Cautelar, Queja y Recursos Administrativos



Fotografía Referencial

- Un estante, para folletos con 12 separaciones de 0.1 m de separación deberá estar a 0.9 cm del piso
- Banner de 1.90 x 1.00 m con soporte con información del FISE en cada local



- 01 Letrero que soporte la intemperie con el nombre del punto de atención que se ubicará en la parte exterior de cada local con letras visibles, el cual deberá indicar lo siguiente:



- 01 Letrero 0.3x0.3 m de material que soporte la intemperie(vinílico) y visible donde se indicará horario de atención, este letrero estará ubicada al costado de la puerta de ingreso de cada local a una altura de 2 m del piso.



- 01 Señalización de 0.3 x 0.4 m que deberá ir en el módulo de atención de cada local, indicando que no se acepta pagos en efectivo debe permanecer durante el tiempo que dure el contrato



- 13
- Señalización de Seguridad en cada local.
- Extintores CO2 en cantidad y capacidad de acuerdo al Área de cada Local.

<sup>13</sup> Por consulta recibida por el participante RODRIGUEZ MENDOZA SANTOS KELVER.



- Permisos municipales por cada local, el cual debe estar vigente durante el período del contrato.
- Útiles de escritorio para cada personal (engrapador, perforador, huellero, lapicero, lápiz, plumones, goma, cinta aislante, etc.).
- Estantes de acuerdo a la cantidad de documentación que tenga en su poder
- Papel bond necesario para todas las actividades a realizar
- Botiquín por cada local.

## **ii. Equipos y Herramientas**

### **Comunicaciones**

#### **Equipos para la Comunicación**

El Contratista debe proveer a su personal de un equipo Celular tipo Smartphone con memoria RAM de 6 GB como mínimo, almacenamiento 64 GB como mínimo, cámara posterior de 13 MP como mínimo, acceso a internet ilimitado y con conexión telefónica abierta para todas las operadoras de comunicación.

#### **Equipamiento básico de seguridad**

El personal del Contratista debe contar con equipamiento <sup>14</sup> y protector solar.

#### **Equipos de cómputo**

El requerimiento mínimo para la prestación del servicio es de 01 equipo de cómputo para su personal de LA CONTRATISTA, este equipo debe tener como mínimo las siguientes características: Core i7 mínimo, memoria RAM de 8GB, almacenamiento 1TB, monitor, sistema operativo Windows 10 y Office 2019 originales.

Impresora con escáner láser multifunción en blanco y negro con velocidad mínima de 27 ppm, con Scanner con una velocidad mínima de 10 ppm para atención al cliente.

Impresoras a color con velocidad mínima de 10 ppm (para impresión de fotografías debidamente fechadas e informe solicitados por HIDRANDINA S.A., para el supervisor.

#### **Internet**

El Contratista debe contratar el servicio de un operador que brinde las garantías necesarias para la prestación del servicio de manera ininterrumpida, el acceso a Internet exclusivo para las actividades del contrato y garantice el buen funcionamiento del sistema NGC y demás aplicativos.

## **iii. Uniformes**

*LA CONTRATISTA proporcionará a sus trabajadores uniformes administrativos completo con el logo y colores representativos de LA CONTRATISTA, estos colores deben ser diferentes del color de uniforme que utiliza el personal de HIDRANDINA S.A.*

*Dicho uniforme debe ser previamente aprobado por Hidrandina S.A. debe constar de:*

- *Traje sastre, camisa o blusa, pantalón y corbata. El uniforme debe mantenerse en óptimas condiciones durante la duración del contrato. Se debe garantizar como mínimo una dotación al año.*

<sup>14</sup> Por consulta recibida por el participante RODRIGUEZ MENDOZA SANTOS KELVER.



**iv. Software**

Entregar en cesión en uso a LA CONTRATISTA el licenciamiento de los programas de ordenador **"SISTEMA COMERCIAL OPTIMUS NGC y SMALL WORLD"** en las siguientes condiciones:

Hidrandina S.A., otorgará una Licencia a LA CONTRATISTA para ser utilizados únicamente por el Supervisor y por el personal de Módulos de atención al cliente de cada local el **"SISTEMA COMERCIAL OPTIMUS NGC"** y Software de Recargas", sin transmitirle la titularidad de los mismos, sea descargado, en diskette, USB, en memoria de lectura (ROM) o en cualquier otro soporte.

Al módulo del paquete de software **"SISTEMA COMERCIAL OPTIMUS NGC y Software de Recargas"**, que son objeto de licencia, se le denominará atención al cliente y graficación de suministros respectivamente.

LA CONTRATISTA debe abonar a Hidrandina S.A. la suma de doscientos soles (S/ 200.00) por la Cesión y/o Alquiler del Módulo del paquete de software **"SISTEMA COMERCIAL OPTIMUS NGC y Software de Recargas"**. Estos accesos serán otorgados para el Supervisor y Personal de Atención al Cliente de LA CONTRATISTA.

Al inicio de la cesión en uso, Hidrandina S.A. prestará servicio de programación en calidad de Servicio Técnico no remunerado.

Limitaciones de la cesión en uso:

- La licencia concedida bajo este contrato autoriza al CONTRATISTA para el uso del material de programa bajo licencia del paquete de software **"SISTEMA COMERCIAL OPTIMUS NGC"** que se suministre en la máquina o máquinas de propiedad del CONTRATISTA y para almacenar dicho material de programa bajo licencia en sus máquinas u ordenadores, y exhibirlo en unidades asociadas con la máquina u ordenadores.
- La titularidad y derechos de autor sobre el programa bajo licencia, los materiales impresos que lo acompañan y toda copia del programa son de titularidad de Hidrandina S.A., si el programa bajo licencia contuviera documentación que se proporciona sólo en forma electrónica, LA CONTRATISTA podrá imprimir una copia de dicha documentación electrónica, pero no podrá copiar los materiales impresos que acompañan al programa bajo licencia.
- EL CONTRATISTA no enajenará ni pondrá a disposición de terceros, cualquier material de programa bajo licencia, sin el previo consentimiento escrito de Hidrandina S.A.

**Correo Electrónico:** El CONTRATISTA deberá contar con un correo electrónico que contenga como dominio el nombre de su empresa, ejem:

xxxxxxx@nombredecontratista.com

**7.1.2 Personal del Postor**

El personal del postor estará adecuado de acuerdo al siguiente organigrama:

Supervisión general de la Contratista
S.E. Stgo. De Chuco 01 Auxiliar de Atención al Cliente.

<b>01 Supervisor General de la Contratista</b>	
Bachiller en Ingeniería Eléctrica, Sistemas, Industrial, Mecánica Eléctrica, Energía, Administración, Derecho, Economía	
Mínimo un (01) año de experiencia en servicios de atención al cliente o afines.	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable en la supervisión del servicio contratado con HIDRANDINA S.A.</li> <li>• Inspecciones previas y en tiempo real de la ejecución del trabajo.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de los procedimientos normativos, técnicos y de seguridad.</li> <li>• El Supervisor de Atención al Cliente estará ubicado dentro de la jurisdicción del presente contrato.</li> </ul>	
<b>01 Auxiliar de Atención al cliente</b>	
Formación Académica	Bachiller en Ingeniería Eléctrica, Sistemas, Industrial, Mecánica Eléctrica, Energía, Administración, Contabilidad, Derecho, o Titulado en Secretariado Ejecutivo, Técnico Electricista, Técnico. Informático, Técnico. Computación.
Experiencia	Mínimo un (01) año de experiencia en servicios de atención al cliente o afines.

- EL CONTRATISTA debe enviar a Hidrandina S.A. con cinco (05) días hábiles de anticipación al inicio de los trabajos, la información del Personal de Atención al Cliente asignado al servicio como:
  - Curriculum Vitae
  - DNI
  - Certificado de Antecedentes Policiales.
  - Certificado de Estudios.
  - Certificado de los cursos y programas.
  - Teléfono de referencia
- Ante cambios de personal, se deben regularizar inmediatamente los documentos indicados.
- Los cambios del personal, deben comunicarse a Hidrandina S.A. con una anticipación de 10 días hábiles, en dichos días debe estar capacitándose el nuevo personal.
- EL CONTRATISTA, debe garantizar que el personal de reemplazo por vacaciones cumpla como mínimo el perfil requerido en los Términos de Referencia asimismo debe garantizar que esté debidamente preparado y capacitado para tal fin.



- No existirá vinculación de tipo laboral entre el personal del Postor Ganador e Hidrandina S.A., por tanto, ésta no será responsable de los accidentes o inconvenientes que pueda sufrir u ocasionar el personal del Postor Ganador a causa o con ocasión de los trabajos a realizar, y no tendrá obligación alguna por remuneraciones u otras obligaciones laborales. Todas las coordinaciones se efectuarán a través del Supervisor de la Contratista.
- Asimismo, en cumplimiento de Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley N° 29783 y la R.M.-111-2013 – MEM /DM, deberá alcanzar copia del examen médico pre ocupacional de todo el personal involucrado en el servicio, cumpliendo con los plazos y consideraciones de las normas indicadas, hasta la finalización del contrato. En el presente caso de que el personal labora a más de 2,500 msnm, debe pasar un test adicional que asegure su aptitud para laborar en dichas condiciones.
- Los riesgos antes mencionados deberán estar cubiertos por la correspondiente Póliza de Seguro (Póliza de Responsabilidad Civil, Póliza de Seguro Complementario de trabajo de riesgo en salud y pensiones), que los ampare en toda su amplitud; la misma que debe presentar al Administrador del Contrato, la cual tendrá vigencia durante el período del contrato.
- El CONTRATISTA entregará un Fotocheck de su empresa, a su trabajador el cual será indispensable para realización de las actividades contratadas, no debe contar con el logo o nombre de HIDRANDINA.
- Cualquier problema con organismos municipales o policiales originados por la no posesión de la credencial indicada precedentemente, será de exclusiva responsabilidad y cargo del CONTRATISTA.
- El personal EL CONTRATISTA debe de desempeñar su trabajo vistiendo correctamente y cuidando su presentación personal.

## **7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

### **7.1 Otras Obligaciones del POSTOR GANADOR**

- ✓ LA CONTRATISTA debe designar un Supervisor del servicio de Atención al Cliente.
- ✓ De existir quejas de mal servicio o de detectarse manejos inadecuados, Hidrandina S.A. podrá rescindir de manera inmediata el contrato de servicios.
- ✓ LA CONTRATISTA se compromete y se obliga a cumplir con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el Contrato y los términos de referencia que conforman las bases administrativas.
- ✓ LA CONTRATISTA obligatoriamente deberá disponer de infraestructura y equipamiento que garanticen el cumplimiento del servicio en forma plena y eficiente durante la vigencia del contrato.
- ✓ LA CONTRATISTA debe efectuar la prestación del servicio, en estricta observancia de las Disposiciones Específicas, Especificaciones Técnicas y demás consideraciones que se encuentran contenidas en las Bases y los Términos de Referencia del presente Concurso, así como mantener la calidad de los servicios prestados durante la vigencia del Contrato.
- ✓ LA CONTRATISTA no tendrá derecho a indemnización de ninguna especie por parte de Hidrandina S.A. por las pérdidas o daños que sufra en sus materiales, instalaciones y otros, sea que aquellos provengan de fuerza mayor, hechos de terceros, de su personal o del personal a cargo de LA CONTRATISTA





- ✓ Queda expresamente establecido que Hidrandina S.A. no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga LA CONTRATISTA en la ejecución del servicio. LA CONTRATISTA tiene bajo cargo y responsabilidad económica, administrativa y laboral, los aportes de mano de obra, materiales, locales, equipos de comunicación, equipo informático, adecuación de local y cualquier otro material, suministro y equipo que se requiera para el cumplimiento del Contrato.
- ✓ LA CONTRATISTA ejercerá completo control sobre su personal, debiendo cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables vigentes, asumiendo el pago de cualquier multa que pudieran imponerle OSINERGMIN u otros entes reguladores, y responsabilizándose por cualquier reclamación o demanda que se pudiera interponer por incumplimiento de dichas normas legales.
- ✓ LA CONTRATISTA se obliga a exhibir a Hidrandina S.A., en el momento que esta lo solicite, todos aquellos documentos que acrediten fehacientemente el cumplimiento de todas las disposiciones laborales, previsionales y tributarias que contempla la legislación vigente y, en especial, de las relativas a protección por riesgos derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- ✓ LA CONTRATISTA debe realizar el servicio respetando el horario definido por Hidrandina S.A., el cual puede ajustarse a los cambios de programación que Hidrandina S.A. considere conveniente realizar, a fin de mejorar la atención de sus usuarios.
- ✓ El personal de LA CONTRATISTA debe portar obligatoriamente el respectivo Fotocheck (siempre visible) y vestir el uniforme asignado por LA CONTRATISTA.
- ✓ LA CONTRATISTA debe advertir a su personal que está totalmente prohibido efectuar cualquier tipo de cobranza, ofrecer sus servicios para arreglos de algún desperfecto, emitir opinión de la correspondencia que distribuye o respecto al resultado de la actividad efectuada, así como insinuar propinas u otros, a los clientes. En caso que el cliente solicite alguna información, el personal de LA CONTRATISTA debe responder en forma amable y con buen trato, indicándole que si requiere información al detalle debe comunicarse directamente con el Supervisor del Servicio Eléctrico y/o Supervisor Administrativo Comercial de la UOLLS.
- ✓ LA CONTRATISTA asegurará a todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios cubriéndolos contra todo riesgo en el cumplimiento de su trabajo, y tomará las medidas de precaución para evitar y prevenir cualquier tipo de accidentes. Asimismo, queda convenido que será de exclusiva responsabilidad de LA CONTRATISTA asumir el costo económico que pudiera derivarse como consecuencia del accidente o muerte de alguno de sus servidores ocurridos a raíz de la ejecución del servicio materia del contrato.
- ✓ En caso de accidentes del personal que tenga LA CONTRATISTA, éste asumirá el costo de la atención, curación y rehabilitación del trabajador y el pago de los daños y perjuicios, debiendo comunicar a Hidrandina S.A. a más tardar dentro de las 02 horas siguientes de ocurrido el accidente; debiendo contar además con un seguro contra accidentes.
- ✓ LA CONTRATISTA queda obligado al cumplimiento estricto de las Normas y Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**7.2 Recursos y Facilidades a ser provistos por Hidrandina S.A.**

- ✓ Hidrandina S.A. deberá otorgar los accesos necesarios en el Sistema Comercial Optimus NGC para el desarrollo de actividades por parte de LA CONTRATISTA.
- ✓ Hidrandina S.A. a través del Supervisor del Servicio Eléctrico o la Supervisora de Atención al Cliente verificará el cumplimiento de las actividades del servicio según los alcances del contrato, términos de referencia relacionados y bases estandarizadas.
- ✓ Tramitar y efectuar el pago del servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en los presentes Bases y Términos de referencia y el Contrato.
- ✓ Supervisar y verificar, el estricto cumplimiento de las actividades comprendidas en el servicio contratado; así como, evaluar su desarrollo aplicando penalidades y sanciones establecidas en los Términos de Referencia, y planteando la resolución del contrato cuando corresponda.
- ✓ Utilizar los medios de supervisión necesarios para la verificación del adecuado servicio a los clientes.

**7.3 Conformidad 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.

El Supervisor del Servicio Eléctrico Santiago de Chuco, el Supervisor Administrativo Comercial de la Unidad Operativa Libertad Sierra y Jefe de la Unidad Operativa Libertad Sierra, son quienes darán la conformidad y administrarán el cumplimiento del contrato que se firme por estos servicios en su jurisdicción competente; para la conformidad LA CONTRATISTA debe alcanzar la siguiente documentación:

- a) Liquidación de los servicios brindados en el mes culminado de la prestación del servicio.
- b) Informe del servicio brindado en el mes culminado de la prestación del servicio.
- c) LA CONTRATISTA debe presentar los informes mensuales para su conformidad dentro de los primeros cinco (05) días calendario del mes siguiente de la prestación del servicio.

El trámite del pago debe ser realizado a través del Módulo de Comprobantes que tiene establecido HIDRANDINA S.A., para lo cual LA CONTRATISTA coordinará previamente con el Administrador del Contrato el usuario y contraseña para el registro de los documentos necesarios. De ser necesario también debe solicitar la respectiva capacitación.

De encontrarse el servicio conforme, los administradores del contrato de la UOLS tramitarán la conformidad a través del referido Módulo de Comprobantes de HIDRANDINA S.A.

**7.4 Forma De Pago:**

El servicio se pagará mensualmente por actividad efectivamente realizadas y a satisfacción de Hidrandina S.A, de registrar en el portal de Proveedor de Hidrandina <https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor> los siguientes documentos.



- Copia del Contrato
- Copia de la Orden de Servicio
- La conformidad del Servicio
- Factura por el entregable correspondiente.
- Informe de la ejecución de actividades del mes a pagar.

El expediente de pago será tramitado a través del Módulo de Comprobantes de Hidrandina S.A. para el trámite respectivo.

Hidrandina S.A. debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor de LA CONTRATISTA dentro de los diez (10) días hábiles siguiente a la conformidad de los servicios, contados desde el registro de su factura en el Módulo de Comprobantes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

### 7.5 Adelantos

No aplica.

### 7.6 Sistema de Contratación

Suma Alzada

### 7.7 Confidencialidad

LA CONTRATISTA está obligado a guardar la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que tenga acceso y que se encuentra relacionada con la prestación, quedando expresamente prohibido revelar dicha información.

### 7.8 Otras Penalidades Aplicables

Ítem	Descripción	Penalidad por cada caso
<b>a.-</b>	<b>SEGURIDAD</b>	
a-1	Incurrir en negligencia durante el desarrollo de sus labores por parte de los trabajadores o supervisores ocasionando accidentes	20 % UIT
<b>b.-</b>	<b>ASPECTOS LEGALES</b>	
b.1	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales, especificaciones técnicas, términos de referencia y/o bases de concurso.	20 % UIT
<b>c.-</b>	<b>ASPECTO LEGAL Y DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	
C-1	No acreditación de pago de obligaciones laborales, tributarias, previsionales, etc.	20 % UIT
C-2	No presentación de contratos de trabajo de su personal dentro de los plazos señalados	20 % UIT
C-3	Falta de pago puntual de remuneraciones a sus trabajadores	20 % UIT
<b>d.-</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>	
d-1	No presentación oportuna de la información a la que está obligado o cuando se solicite.	10 % UIT
d-2	Incumplimiento del horario de trabajo diario.	25 % UIT
d-3	No reemplazo inmediato de personal observado	15 % UIT
d-4	No comunicación oportuna de retiros y reemplazos de personal	15 % UIT
<b>e.-</b>	<b>EFFECTIVIDAD</b>	

e-1	Deficiente ejecución de actividades.	15 % UIT
e-2	Ejecución de actividades sin aprobación previa de Hidrandina S.A.	15 % UIT
<b>f.-</b>	<b>SERIEDAD Y PRESENTACIÓN</b>	
f-1	No utilización de Fotocheck por parte del personal	5 % UIT
f-2	Personal sin uniforme o en mal estado	5 % UIT
f-3	Contratación de personal que no cumple con el perfil del puesto de los Términos de Referencia	5 % UIT
f-4	Uso indebido del Fotocheck por parte del personal de la contratista	5 % UIT
<b>h.-</b>	<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	
h-1	Pedir y/o recibir de algún cliente o usuario algún estímulo económico u otro por parte del personal de la contratista	20 % UIT
h-2	Recibir carta u otro análogo por parte de OSINERGMIN u otra institución hacia Hidrandina S.A. por el mal desempeño de los trabajadores de la contratista durante el desarrollo de las actividades contratadas.	10 % UIT
<b>i.-</b>	<b>INFORMACION</b>	
i-1	Suministro de información errónea o no acorde con la realidad de los hechos.	10 % UIT
i-2	Uso indebido de la información durante la ejecución de las actividades además.	10 % UIT
i-3	Impuntualidad en entregar la información de los trabajos efectuados y los no efectuados.	10 % UIT
<b>j.-</b>	<b>OTROS</b>	
j-1	Faltar el respeto de palabra o acción al personal de Hidrandina S.A. durante la supervisión de los avances de los trabajos por parte de la contratista	20 % UIT

**Nota:** De ocurrir algún evento mencionado en la Tabla, el supervisor del Servicio Eléctrico emitirá un informe identificando los incumplimientos incurridos que servirá de sustento para la aplicación de la penalidad.

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

## 7.9 Responsabilidad por vicios ocultos.

La conformidad del servicio por parte de Hidrandina S.A. no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, hasta por 02 (dos) años, contados a partir de la emisión de la última conformidad del servicio otorgada por Hidrandina S.A.

### Importante

*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

<b>B</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>B.2</b>	<b>INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Local para prestar el servicio de atención al cliente ubicados cerca de la plaza de armas del pueblo Santiago de Chuco- región La Libertad, con un área mínima de 75 m².</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.</p> <p><b>Importante</b></p> <p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p>
<b>B.3</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>B.3.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bachiller en Ingeniería Eléctrica, Sistemas, Industrial, Mecánica Eléctrica, Energía, Administración, Derecho, Economía, del personal clave requerido como <b>Supervisor General de la Contratista</b>.</li> <li>Bachiller en Ingeniería Eléctrica, Sistemas, Industrial, Mecánica Eléctrica, Energía, Administración, Contabilidad, Derecho, o Titulado en Secretariado Ejecutivo, Técnico Electricista, Técnico. Informático, Técnico. Computación, del personal clave requerido como <b>Auxiliar de Atención al cliente</b></li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título o grado requerido 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: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso el título o grado requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
<b>B.4</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mínimo un (01) año de experiencia en servicios de atención al cliente o afines del personal clave requerido como <b>Supervisor General de la Contratista</b>.</li> <li>Mínimo un año (01) año de experiencia en servicios de atención al cliente o afines del personal clave requerido como <b>Auxiliar de Atención al cliente</b>.</li> </ul> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>

**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.*
- *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.*

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

#### 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 de Contratación de una Empresa Especializada en la Atención al Cliente en el Servicio Eléctricos de Santiago de Chuco – Unidad Operativa Libertad Sierra – HIDRANDINA S.A, que celebra de una parte Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Norte Medio S.A, HIDRANDINA S.A, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N°20132023540, con domicilio legal en Jr. San Martín N°831, 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°28-2023-HDNA-1** para la contratación de Contratación de una Empresa Especializada en la Atención al Cliente en el Servicio Eléctricos de Santiago de Chuco – Unidad Operativa Libertad Sierra – HIDRANDINA S.A, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto Contratación de una Empresa Especializada en la Atención al Cliente en el Servicio Eléctricos de Santiago de Chuco – Unidad Operativa Libertad Sierra – HIDRANDINA S.A.

**CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

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

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

**CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>15</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en PAGOS PARCIALES mensuales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

<sup>15</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.



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 de 1,095 días calendarios, el mismo que se computa a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio, que no podrá exceder los 20 días calendarios, contados al día siguiente de suscrito el contrato u orden de servicio.].

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

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

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

#### **Importante**

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

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

#### **CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: 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 el Supervisor del Servicio Eléctrico Santiago de Chuco, el Supervisor Administrativo Comercial de la Unidad Operativa Libertad Sierra y Jefe de la Unidad Operativa Libertad Sierra en el plazo máximo de SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado,



EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

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

**CLÁUSULA UNDÉCIMA: 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 DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de dos(2) años contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES**

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

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

Donde:

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

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

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

**Importante**

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

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



## OTRAS PENALIDADES

Ítem	Descripción	Penalidad por cada caso
<b>a.-</b>	<b>SEGURIDAD</b>	
a-1	Incurrir en negligencia durante el desarrollo de sus labores por parte de los trabajadores o supervisores ocasionando accidentes	20 % UIT
<b>b.-</b>	<b>ASPECTOS LEGALES</b>	
b.1	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales, especificaciones técnicas, términos de referencia y/o bases de concurso.	20 % UIT
<b>c.-</b>	<b>ASPECTO LEGAL Y DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	
C-1	No acreditación de pago de obligaciones laborales, tributarias, previsionales, etc.	20 % UIT
C-2	No presentación de contratos de trabajo de su personal dentro de los plazos señalados	20 % UIT
C-3	Falta de pago puntual de remuneraciones a sus trabajadores	20 % UIT
<b>d.-</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>	
d-1	No presentación oportuna de la información a la que está obligado o cuando se solicite.	10 % UIT
d-2	Incumplimiento del horario de trabajo diario.	25 % UIT
d-3	No reemplazo inmediato de personal observado	15 % UIT
d-4	No comunicación oportuna de retiros y reemplazos de personal	15 % UIT
<b>e.-</b>	<b>EFFECTIVIDAD</b>	
e-1	Deficiente ejecución de actividades.	15 % UIT
e-2	Ejecución de actividades sin aprobación previa de Hidrandina S.A.	15 % UIT
<b>f.-</b>	<b>SERIEDAD Y PRESENTACIÓN</b>	
f-1	No utilización de Fotocheck por parte del personal	5 % UIT
f-2	Personal sin uniforme o en mal estado	5 % UIT
f-3	Contratación de personal que no cumple con el perfil del puesto de los Términos de Referencia	5 % UIT
f-4	Uso indebido del Fotocheck por parte del personal de la contratista	5 % UIT
<b>h.-</b>	<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	
h-1	Pedir y/o recibir de algún cliente o usuario algún estímulo económico u otro por parte del personal de la contratista	20 % UIT
h-2	Recibir carta u otro análogo por parte de OSINERGMIN u otra institución hacia Hidrandina S.A. por el mal desempeño de los trabajadores de la contratista durante el desarrollo de las actividades contratadas.	10 % UIT
<b>i.-</b>	<b>INFORMACION</b>	
I-1	Suministro de información errónea o no acorde con la realidad de los hechos.	10 % UIT
I-2	Uso indebido de la información durante la ejecución de las actividades además.	10 % UIT
I-3	Impuntualidad en entregar la información de los trabajos efectuados y los no efectuados.	10 % UIT
<b>j.-</b>	<b>OTROS</b>	
j-1	Faltar el respeto de palabra o acción al personal de Hidrandina S.A. durante la supervisión de los avances de los trabajos por parte de la contratista	20 % UIT



**Nota:** De ocurrir algún evento mencionado en la Tabla, el supervisor del Servicio Eléctrico emitirá un informe identificando los incumplimientos incurridos que servirá de sustento para la aplicación de la penalidad.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o 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 CUARTA: 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 QUINTA: 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 SEXTA: ANTICORRUPCIÓN**

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: 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 OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>16</sup>**

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

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

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

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

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

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

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

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: ACCIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:**

EL CONTRATISTA deberá permitir que LA ENTIDAD efectúe auditorías, con la finalidad de verificar el cumplimiento del contrato, referido al rendimiento y nivel de avance de las actividades contratadas, aspectos de seguridad, equipamiento e infraestructura ofertada, personal, seguros, cumplimiento de la normatividad vigente y aplicable al objeto del contrato y otros que requiera HIDRANDINA. Estas auditorías estarán a cargo de los administradores del contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: 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 SEGUNDA: 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: Jirón San Martín N°831

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

<sup>16</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).



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

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

---

“LA ENTIDAD”

---

“EL CONTRATISTA”

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>17</sup>.*

<sup>17</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>





## ANEXOS

**ANEXO Nº 1**
**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº28-2023-HDNA-1**

Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>18</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>19</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

<sup>18</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

<sup>19</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), 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°28-2023-HDNA-1**

Presente.-

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

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>20</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>21</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>22</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:
-----------------------------------

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

<sup>20</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. 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.

<sup>21</sup> Ibidem.

<sup>22</sup> Ibidem.



1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>23</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

<sup>23</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**ANEXO Nº 2****DECLARACIÓN JURADA****(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN****ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº28-2023-HDNA-1**

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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





**ANEXO Nº 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº28-2023-HDNA-1**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

**ANEXO Nº 4****DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN****ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº28-2023-HDNA-1**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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





**ANEXO Nº 5****PROMESA DE CONSORCIO****(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN****ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº28-2023-HDNA-1**

Presente. -

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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

a) Integrantes del consorcio

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

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] Nº [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>24</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>25</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>26</sup>

<sup>24</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

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

<sup>26</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.



[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**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 Nº 6****PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN****ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº28-2023-HDNA-1**

Presente. -

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
<b>TOTAL</b>	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

**ANEXO N° 8**
**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°28-2023-HDNA-1**

Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>27</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>28</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>29</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>30</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>31</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>32</sup>
1										
2										
3										

<sup>27</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>28</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

<sup>29</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN “Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, “... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”.

<sup>30</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>31</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>32</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.





Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>27</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>28</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>29</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>30</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>31</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>32</sup>
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
<b>TOTAL</b>										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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







ANEXO Nº 9

DECLARACIÓN JURADA  
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº28-2023-HDNA-1

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

*A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/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 Nº 11

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº28-2023-HDNA-1

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 Nº 12

### AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº28-2023-HDNA-1**

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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