



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

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL

**CONTRATACIÓN DEL
“ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS
USUARIOS CON SUS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES”**



DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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



SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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



Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

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

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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



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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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



1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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



CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

- Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.
Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.
- A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.
- El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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



CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la



sección específica de las bases.

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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



SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL

RUC N° : 20216072155

Domicilio legal : Calle De La Prosa N° 136 – San Borja

Teléfono: : (01) 225-1313

Correo electrónico: : comiteespecial@osiptel.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del [estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones](#).

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante [Resolución de Oficina de Administración y Finanzas N° 00361-2024-OAF/OSIPTEL](#) el 05 de diciembre de 2024.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de [suma alzada](#), de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

[No Aplica.](#)

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de [trescientos sesenta \(360\) días calendario por cada periodo, contados a partir del día siguiente hábil de la firma de la correspondiente acta de inicio de cada periodo: 2025 o 2026, según corresponda](#). En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.



1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 7.80 (Siete y 80/100 Soles) en Tesorería de la Entidad. El lugar para realizar el pago y obtener las Bases es en Calle De La Prosa 136, San Borja, en el horario de 08:45 a 16:45 horas.

Importante

<i>El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.</i>
--

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31953 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias aplicables.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias aplicables.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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



CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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.
- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)³
- 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.

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

³ 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.



Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

En atención al numeral 1.7 de la sección general de las presentes Bases, establece que: 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 Digitales⁴)**. 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.

Advertencia

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior. Formato F-GDA-02.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.
- f) Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁵ (**Anexo N° 9**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁶, el cual será validado por el área usuaria.

Importante

- En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.
- En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante

⁴ 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>.

⁵ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

⁶ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.

- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁷.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en [Mesa de Partes Virtual](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/); <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/> (desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente) o, en Mesa de Partes del OSIPTEL sito en Calle De La Prosa N° 136 – distrito de San Borja, dentro del horario de 08:45 horas a 16:45 horas⁸.

Importante

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

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales de diez armadas por cada conformidad entregada, de la siguiente manera:

Entregable / Periodo de estudio	2025	2026
Primer Informe	10%	10%
Informe Periódico 1	10%	10%
Informe	10%	10%

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

⁸ De conformidad con los lineamientos de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 047-2022-PD/OSIPTEL, y, Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 071-2022-PD/OSIPTEL.

Entregable / Periodo de estudio	2025	2026
Principal		
Informe Periódico 2	10%	10%
Informe Periódico 3	10%	10%

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

- Conformidad de la Dirección de Atención y Protección del Usuario.
- Comprobante de pago (*).

(*) Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes Virtual; <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/> (desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente) o, en Mesa de Partes del OSIPTEL sito en Calle De La Prosa N° 136 – distrito San Borja, dentro del horario de 08:45 horas a 16:45 horas.



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

F-GLO-11 Ver 01

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

Estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones, en adelante, el Estudio.

Nro. PAC	2
POI	2.1 Gestionar el desarrollo del estudio sobre nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones (POI 2025).

II. UNIDAD ORGÁNICA USUARIA

Dirección de Atención y Protección del Usuario.

III. FINALIDAD PÚBLICA

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

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

IV. ANTECEDENTES

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

El Estudio permitirá realizar el cálculo de los siguientes indicadores institucionales:

- Nivel de Satisfacción del Usuario de Telefonía Móvil.
- Nivel de Satisfacción del Usuario de Internet.
- Nivel de Satisfacción del Usuario de Televisión por Cable.
- Nivel de Satisfacción del Usuario de Telefonía Fija.

V. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

Objetivo General

Estudiar la percepción de los usuarios respecto a su nivel de satisfacción con el Servicio Móvil, Internet Fijo, TV paga y Telefonía Fija.

Objetivos Específicos

Este análisis tiene como objetivos específicos analizar los siguientes aspectos:



F-GLO-11 Ver 01

- a) La percepción del desempeño de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones relacionada con las características técnicas del servicio (calidad).
- b) La percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus expectativas (necesidades) en contraste con la percepción que tienen sobre el desempeño del servicio en sí mismo.
- c) Determinar si la experiencia de atención del usuario fue satisfactoria ante la ocurrencia de inconvenientes con el servicio.
- d) Determinar el nivel de lealtad o confianza del usuario con su empresa operadora.

VI. DESCRIPCION DEL SERVICIO

V.I. Metodología de la Encuesta:

El estudio tendrá un carácter cuantitativo, realizado a través de la aplicación de encuestas telefónicas, basado en un muestreo de representación para la totalidad de los usuarios de manera independiente en cada servicio.

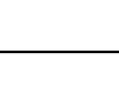
El diseño muestral es probabilístico vía un muestreo aleatorio simple de forma independiente a cada estrato (empresa operadora, macrorregión o región), con un error muestral máximo permitido de 5% y nivel de confianza de 95%.

Para cada servicio evaluado se contará con una determinación de la muestra independiente. Se utilizará valores poblacionales y estadísticos de encuestas de ejercicios anteriores. El detalle de la muestra, características técnicas y distribución final se detalla en el Anexo N°1.

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

V.II. Actividades a realizar:

- a) Desarrollar el diseño metodológico del Estudio incluyendo la revisión y mejora de los cuestionarios planteados.
- b) Efectuar quince (15) encuestas piloto a usuarios que se encuentren dentro de la población objetivo, por cada servicio de telecomunicaciones evaluado.
- c) Elaborar un Primer Informe.
- d) Reclutar y capacitar a los encuestadores. El contratista será responsable de contratar la cantidad suficiente de encuestadores que serán capacitados a fin de garantizar cubrir la muestra en el plazo establecido.
- e) Realizar las entrevistas telefónicas de acuerdo a la muestra determinada en el Anexo N°1. Sólo se podrá entrevistar al mismo usuario una única vez.
- f) Emitir un reporte cada 7 días calendario del avance de recojo de información.
- g) Elaborar el análisis cuantitativo de los resultados hallados en las encuestas.
- h) Elaborar los Informes Periódicos del servicio móvil.
- i) Elaborar el Informe Principal que contenga un resumen ejecutivo.
- j) Realizar la presentación a la Alta Dirección.



F-GLO-11 Ver 01

El OSIPTEL colaborará y coordinará con el contratista el proceso de recopilación de la base de datos de usuarios. Cualquier coordinación se realizará directamente con las personas que cumplen con los requisitos indicados en la postulación e.g. Jefe de Proyecto, Especialista en diseño de instrumentos, Especialista en Muestreo, Supervisor de Trabajo de Campo.

VII. REQUISITOS MINIMOS

LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Por la naturaleza del servicio, no se requiere que el mismo sea ejecutado en las instalaciones del OSIPTEL. Asimismo, de solicitarse, las reuniones de coordinación se podrán llevar a cabo de forma virtual o presencial, según lo solicite el OSIPTEL.

PLAZOS DE EJECUCION DEL SERVICIO

Los presentes términos de referencia abarcan dos periodos correspondientes a los años 2025 y 2026. Por cada periodo se deberán realizar las actividades ya descritas.

Para marcar el inicio de cada periodo se realizará la firma de un **acta de inicio**. El acta de inicio se firmará dentro del primer trimestre de cada año, 2025 y 2026, respectivamente. Las actas serán firmadas por un representante de la Dirección de Atención y Protección del Usuario del Osiptel y un representante del contratista.

El plazo de ejecución del servicio es de trescientos sesenta (360) días calendarios **por cada periodo**, contados a partir del día siguiente hábil de la firma de la correspondiente acta de inicio de cada periodo: 2025 o 2026, según corresponda.

ENTREGABLES

Por cada periodo de estudio, se deben presentar cinco informes haciendo un total de 10 entregables por los dos periodos. Específicamente, por cada periodo de estudio se deberá entregar un Primer Informe, tres Informes Periódicos del servicio móvil y un Informe Principal con el contenido que se detalla a continuación:

Primer Informe: Debe contener:

- Revisión y reseña bibliográfica de metodologías de medición de satisfacción de servicios mediante encuestas telefónicas.
- Revisión de las metodologías de medición de satisfacción de servicios públicos de telecomunicaciones utilizados internacionalmente y un contraste con lo planteado para el desarrollo del Estudio.
- Observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario como resultado de la información recabada en las encuestas piloto y las revisiones metodológicas, desde un enfoque de la psicología conductual.
- La evaluación del desempeño del instrumento aplicado en las encuestas piloto, así como las modificaciones que surgen luego de la aplicación.



F-GLO-11 Ver 01

- Propuesta de estructura de informe final. Se deberá incluir en el informe un plan de trabajo del servicio ofrecido (diagrama Gantt).
- Plan de trabajo con las acciones de control y supervisión del levantamiento de información realizadas.
- Referencias y fuentes.

Adjunto al Primer Informe deberán ir los audios de las pruebas piloto.

Informes Periódicos:

Los Informes Periódicos de servicio móvil deben contener los resultados de la medición de satisfacción nacional por operador **para el servicio móvil**.

Adjunto al Informe Principal se debe remitir:

- Todos los registros de llamadas realizadas tanto efectivas como no efectivas (número telefónico que inicia la llamada, número telefónico de destino, fecha y hora de inicio y fin de llamada, así como motivo por la que no fue una encuesta efectiva). Asimismo, se debe contar con las estadísticas de intentos de llamada y tasa de respuesta en cada uno de los grupos objetos de estudio, incluyendo el motivo de la no respuesta de las llamadas.
- La base de datos de los resultados de la investigación, la cual debe ser entregada en formato SPSS y STATA y contener los factores de expansión a la población correspondientes, así como toda la información extraída de las encuestas realizadas.
- El cálculo detallado de los indicadores requeridos en medios electrónicos, el cual debe realizarse en Excel y SPSS, incluyendo todas las fórmulas y/o sintaxis de los cálculos realizados.
- Las tablas de los resultados de cada pregunta planteada, presentadas de manera independiente por cada servicio y deben detallar como mínimo los resultados bajo todos los niveles de inferencia. Se deberá incluir un análisis de significancia de diferencias inter-estratos.
- Los diccionarios de variables para las bases de datos entregadas en conformidad con los lineamientos planteados por el INEI.

Informe Principal: El Informe Principal debe contener los resultados, conclusiones y recomendaciones relativas al estudio realizado a la luz de los objetivos planteados **por cada servicio bajo estudio**.

Adjunto al Informe Principal se debe remitir:

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

Página 4 de 16



F-GLO-11 Ver 01

expansión a la población correspondientes, así como toda la información extraída de las encuestas realizadas.

- El cálculo detallado de los indicadores calculados en medios electrónicos, el cual debe realizarse en Excel y SPSS, incluyendo todas las fórmulas y/o sintaxis de los cálculos realizados.
- Las tablas de los resultados de cada pregunta planteada, presentadas de manera independiente por cada servicio y deben detallar como mínimo los resultados bajo todos los niveles de inferencia. Se deberá incluir un análisis de significancia de diferencias inter-estratos.
- Los diccionarios de variables para las bases de datos entregadas en conformidad con los lineamientos planteados por el INEI.
- Presentación de resumen ejecutivo del estudio.

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

Los plazos de entrega se detallan continuación:

Entregable / Periodo de estudio	2025	2026
Primer Informe	El Primer Informe del año 2025 deberá ser presentado en un plazo no mayor a veinte (20) días calendario contados a partir del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio correspondiente.	El Primer Informe del año 2026 deberá ser presentado en un plazo no mayor a veinte (20) días calendario contados a partir del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio correspondiente.
Informe Periódico 1	El Informe Periódico 1 del año 2025 deberá ser presentado en un plazo no mayor a noventa (90) días calendario contados a partir del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio correspondiente.	El Informe Periódico 1 del año 2026 deberá ser presentado en un plazo no mayor a noventa (90) días calendario contados a partir del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio correspondiente.
Informe Principal	El Informe Principal del año 2025 deberá ser presentado en un plazo no mayor a ciento ochenta (180) días calendario contados a partir del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio correspondiente.	El Informe Principal del año 2026 deberá ser presentado en un plazo no mayor a ciento ochenta (180) días calendario contados a partir del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio correspondiente.
Informe Periódico 2	El Informe Periódico 2 del año 2025 deberá ser presentado en un plazo no mayor a doscientos setenta (270) días calendario contados a partir del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio correspondiente.	El Informe Periódico 2 del año 2026 deberá ser presentado en un plazo no mayor a doscientos setenta (270) días calendario contados a partir del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio correspondiente.

F-GLO-11 Ver 01

Entregable / Periodo de estudio	2025	2026
Informe Periódico 3	El Informe Periódico 3 del año 2025 deberá ser presentado en un plazo no mayor a trescientos sesenta (360) días calendario contados a partir del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio correspondiente.	El Informe Periódico 3 del año 2026 deberá ser presentado en un plazo no mayor a trescientos sesenta (360) días calendario contados a partir del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio correspondiente.

La presentación de los documentos antes citados se realizará a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL, la misma que podrá encontrar en la dirección: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/> en el horario desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente

DOCUMENTOS PARA LA FIRMA DEL CONTRATO U EMISION DE LA ORDEN

Para el perfeccionamiento de la contratación como mínimo se deben presentar los siguientes documentos:

- 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. Formato F-GDA-02.
- Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato. Formato de Declaración Jurada para Notificación.
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado, de corresponder, el cual será validado por el área usuaria.

VIII. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

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

IX. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en diez armadas por cada conformidad entregada, de la siguiente manera:

Entregable / Periodo de estudio	2025	2026
Primer Informe	10%	10%
Informe Periódico 1	10%	10%
Informe Principal	10%	10%

F-GLO-11 Ver 01

Entregable / Periodo de estudio	2025	2026
Informe Periódico 2	10%	10%
Informe Periódico 3	10%	10%

El monto total del servicio incluye impuestos, así como cualquier costo involucrado en la prestación del servicio hasta la entrega del mismo en las condiciones señaladas en los presentes términos de referencia. La conformidad del presente servicio será otorgada cumpliendo con los requisitos exigidos para el producto.

X. PENALIDADES

Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto de la presente contratación, se aplicará al contratista una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez (10%) del contrato vigente o, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con lo establecido en el Artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Cuando se llegue al monto máximo de la penalidad, el OSIPTEL podrá resolver la orden de compra y/o contrato.



XI. SISTEMA DE CONTRATACION

Suma alzada.



XII. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<u>Jefe del Proyecto</u> Profesional titulado en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ingeniería Estadística, Matemáticas o Administración. Con doctorado o maestría ¹ en Economía Aplicada, estadística, economía, investigación de operaciones u otros relacionados a la aplicación de metodologías de estudios de campo mediante encuestas. <u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u>

¹ Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

	<p>Profesional titulado en Psicología.</p> <p>Con maestría² en marketing, investigación de mercados, investigación de operaciones u otros relacionados a la investigación estadística del comportamiento de las personas.</p> <p><u>Especialista en Muestreo</u></p> <p>Bachiller en Estadística, Economía, Ingeniería Económica, Matemáticas o Estadística Aplicada.</p> <p>Con maestría³ en economía, estadística, investigación de operaciones, Gestión Pública, marketing u otros relacionados a la aplicación de metodologías de estudios de campo mediante encuestas.</p> <p><u>Supervisor de Trabajo de Campo</u></p> <p>Bachiller en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing.</p> <p><u>Acreditación:</u> El título o grado profesional será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda. En caso el título o grado profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	<p>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</p> <p><u>Jefe del proyecto</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como jefe, consultor, coordinador de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas, estudios de mercado o la elaboración de evaluaciones de impacto siempre y cuando dichas evaluaciones estén asociadas con estudios basados en un muestreo probabilístico e incluya el diseño y levantamiento de encuestas telefónicas a nivel nacional.</p> <p><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como especialista en elaboración de proyectos de diseño y análisis de encuestas con representatividad nacional orientadas a la medición de características socioeconómicas, de satisfacción o estudios de mercado.</p>

² Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

³ Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.



	<p><u>Especialista en muestreo</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como especialista, coordinador, consultor encargado de estudios de análisis económico, estadístico, de satisfacción o de opinión pública de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas de representatividad nacional.</p> <p><u>Supervisor de trabajo de campo</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo en encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional.</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, (ii) constancias, (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>
A.3	<p><u>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'200,000.00 (Un millón doscientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se considera servicios similares a la realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehaciente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por alguna Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁴, correspondientes a un</p>

⁴ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:
"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"
(...)

máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones.

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

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

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

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

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

XIII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Para el OSIPTEL la seguridad de la información y protección de los datos personales son aspectos importantes que debe garantizarse en todos sus procesos. Con este objetivo el contratista (persona natural o jurídica, así como el personal destacado para la prestación del servicio) tiene las siguientes responsabilidades:

- Mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información suministrada por el OSIPTEL y/o sus usuarios, durante la prestación de su servicio o cual sea el objeto de su contratación.

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

F-GLO-11 Ver 01

- Hacer uso adecuado de los datos personales de los usuarios del OSIPTEL que se hayan suministrado durante la prestación de su servicio o cual sea el objeto de su contratación, evitando la fuga de información.
- Cumplir con las disposiciones de la Política de seguridad de la información del OSIPTEL (<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2130756/Pol%C3%ADtica%20de%20Seguridad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n.pdf>), que le sean aplicables en la prestación de su servicio o cual sea el objeto de su contratación.
- En caso un incidente de seguridad se concrete, afectando la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, el contratista o proveedor se compromete a indemnizar al OSIPTEL por todos los perjuicios directos o indirectos que se deriven, provengan de hechos dolosos o culposos.

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en las políticas de seguridad de la información, procedimientos, manuales o cualquier otro documento derivado de estas, tendrá como resultado la aplicación de medidas correctivas y de mejora necesarias. En caso se encontrará responsabilidad en un colaborador y/o tercero, se dará inicio al procedimiento administrativo disciplinario correspondiente y/o a las acciones legales que la ley faculte.

XIV. OTRAS OBLIGACIONES Y/O CONSIDERACIONES

Propiedad intelectual

El OSIPTEL tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

Confidencialidad

El contratista cederá a favor del OSIPTEL, cualquier tipo de derecho generado como consecuencia de la elaboración de los informes, bases de datos, escritos, recursos y/u opiniones sobre las consultas, estrategias y acciones que son materia del presente servicio en el marco del Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor. Asimismo, el contratista se compromete a no utilizarlos para fines distintos a los del servicio realizado, ni durante su ejecución ni después de la recepción del mismo, sin que medie autorización escrita otorgada por el OSIPTEL.

XV. ANEXOS

ANEXO N°1: Tamaños de muestra

1. Población objetivo

El estudio sobre el nivel de satisfacción tiene como población objetivo a todos los usuarios de 18 a más años de edad que cada empresa operadora tiene en cada uno de los servicios públicos de Telefonía Móvil, Internet Fijo, TV paga y Telefonía Fija.

Página 11 de 16

F-GLO-11 Ver 01

En relación a ello, se consideró la información estadística periódica que las empresas operadoras remiten al OSIPTEL sobre el número de líneas o servicios activos con los que cuentan para cada uno de los servicios públicos de telecomunicaciones⁵.

2. Representación y tipo de encuesta

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

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

La encuesta se realizará de manera telefónica a través de un muestreo aleatorio simple (nacional, departamento, macro región, Lima o resto del Perú, según corresponda).

3. Determinación del tamaño de muestra

Los tamaños de muestra se han calculado considerando un nivel de error máximo de 5% y la representatividad antes indicada. Las muestras mínimas por grupo deben ser aleatorias e independientes entre sí. Asimismo, al solicitarse encuestas efectivas, no se ha considerado el factor de la tasa de no respuesta. Adicionalmente, los datos como desviación estándar, promedio del atributo de interés, han sido calculados en base a la última encuesta disponible, realizada en el año 2023.

De esta manera, los universos y muestras son las siguientes:

Tabla N° 1: Universo de Líneas de Servicio Móvil

Departamento	Macrorregión	Movistar	Claro	Entel	Bitel	Total
mazonas	Perú Oriente	135,486	105,786	81,487	123,730	446,489
ncash	Perú Norte	472,707	363,530	354,569	313,691	1,504,497
purímac	Perú Centro	124,549	213,882	65,030	136,948	540,409
requipa	Perú Sur	582,893	812,282	368,848	317,880	2,081,903
yacucho	Perú Centro	228,187	258,789	100,652	214,137	801,765
ajamarca	Perú Norte	459,285	486,492	342,803	437,798	1,726,378

⁵ Actualizada a diciembre 2023.

F-GLO-11 Ver 01

Departamento	Macrorregión	Movistar	Claro	Entel	Bitel	Total
Callao	Perú Lima	398,846	429,408	381,257	221,179	1,430,690
Cusco	Perú Sur	379,692	655,177	241,862	394,335	1,671,066
Huancavelica	Perú Centro	116,110	138,578	80,826	80,934	416,448
Huánuco	Perú Centro	189,740	326,906	186,737	269,697	973,080
Ica	Perú Sur	431,215	362,551	332,375	163,673	1,289,814
Junín	Perú Centro	533,848	455,743	364,140	370,609	1,724,340
La Libertad	Perú Norte	768,769	783,415	556,005	448,288	2,556,477
Lambayeque	Perú Norte	639,619	371,032	388,680	281,827	1,681,158
Lima	Perú Lima	3,679,846	4,346,857	3,925,964	1,883,727	13,836,394
Loreto	Perú Oriente	246,436	224,702	133,571	301,502	906,211
Madre De Dios	Perú Oriente	15,799	165,118	23,612	93,206	297,735
Moquegua	Perú Sur	100,512	105,098	29,351	43,458	278,419
Pasco	Perú Centro	78,945	101,108	60,446	77,357	317,856
Piura	Perú Norte	813,761	482,843	578,381	452,330	2,327,315
Puno	Perú Sur	379,261	617,277	213,978	469,794	1,680,310
San Martín	Perú Oriente	267,850	249,915	187,707	344,834	1,050,306
Tacna	Perú Sur	181,630	151,357	77,873	143,573	554,433
Tumbes	Perú Norte	108,563	103,204	63,855	89,777	365,399
Ucayali	Perú Oriente	238,477	178,933	151,327	111,425	680,162
Total		11,572,026	12,489,983	9,291,336	7,785,709	41,139,054

Nota: Actualizado PUNKU diciembre 2023. Las líneas en observación de Movistar han sido prorrateadas.

Tabla N° 2: Universo Conexiones de Internet Fijo

Departamento	Macrorregión	Movistar	Claro	Win	Wow	Total
Amazonas	Perú Oriente	2,162	2,360	4	1,900	6,426
Ancash	Perú Norte	32,051	33,016	7,414	17,650	90,131
Apurímac	Perú Centro	5,067	1,040	-	11,965	18,072
Arequipa	Perú Sur	77,112	84,104	162	12,418	173,796
Ayacucho	Perú Centro	8,806	11,931	5	13,734	34,476
Ajamarca	Perú Norte	19,115	22,528	21	4,209	45,873
Callao	Perú Lima	73,616	36,907	31,977	6	142,506
Cusco	Perú Sur	43,024	33,206	11	-	76,241
Huancavelica	Perú Centro	607	1,096	1	5,770	7,474
Huánuco	Perú Centro	8,960	15,486	2	13,924	38,372
Ica	Perú Sur	23,592	15,052	34	78,713	117,391
Junín	Perú Centro	39,145	21,343	28	13,204	73,720
La Libertad	Perú Norte	73,991	67,107	25,030	5,232	171,360
Lambayeque	Perú Norte	30,361	36,948	9,782	47,385	124,476
Lima	Perú Lima	844,789	390,117	402,048	45,671	1,682,625
Loreto	Perú Oriente	4,596	954	1	8,097	13,648
Madre De Dios	Perú Oriente	2,925	4,395	1	-	7,321
Moquegua	Perú Sur	6,093	8,934	5	10,666	25,698
Passco	Perú Centro	3,117	1,650	-	1,405	6,172
Piura	Perú Norte	41,500	42,763	18,717	17,363	120,343
Puno	Perú Sur	19,077	16,590	8	309	35,984
San Martín	Perú Oriente	12,383	13,971	19	17,894	44,267
Tacna	Perú Sur	11,178	18,793	35	20,052	50,058
Tumbes	Perú Norte	4,210	4,931	6	16,928	26,075
Ucayali	Perú Oriente	9,670	11,089	44	18,249	39,052
Total		1,397,147	896,311	495,355	382,744	3,171,557

F-GLO-11 Ver 01

Tabla N° 3: Universo Conexiones de TV Paga

Departamento	Macrorregión	Movistar	Claro	DirecTV	Total
Amazonas	Resto del Perú	1,014	771	6,252	8,037
Ancash	Resto del Perú	15,689	5,866	10,003	31,558
Apurímac	Resto del Perú	1,885	254	5,367	7,506
Arequipa	Resto del Perú	43,420	17,577	17,438	78,435
Ayacucho	Resto del Perú	3,441	1,089	6,411	10,941
Cajamarca	Resto del Perú	10,929	3,992	11,468	26,389
Callao	Perú Lima	44,956	12,569	5,540	63,065
Cusco	Resto del Perú	21,539	6,141	13,771	41,451
Huancavelica	Resto del Perú	404	193	2,991	3,588
Huánuco	Resto del Perú	4,368	1,920	4,835	11,123
Ica	Resto del Perú	14,043	3,685	11,654	29,382
Junín	Resto del Perú	14,752	3,668	10,982	29,402
La Libertad	Resto del Perú	32,973	15,418	16,805	65,196
Lambayeque	Resto del Perú	19,997	11,991	8,659	40,647
Lima	Perú Lima	546,476	116,168	84,520	747,164
Loreto	Resto del Perú	2,104	158	13,438	15,700
Madre De Dios	Resto del Perú	1,151	761	7,945	9,857
Moquegua	Resto del Perú	3,225	1,804	2,855	7,884
Pasco	Resto del Perú	985	222	2,414	3,621
Piura	Resto del Perú	22,359	11,129	13,120	46,608
Puno	Resto del Perú	4,443	1,470	9,922	15,835
San Martín	Resto del Perú	4,701	1,125	5,336	11,162
Tacna	Resto del Perú	6,516	2,885	3,701	13,102
Tumbes	Resto del Perú	2,129	1,222	1,357	4,708
Ucayali	Resto del Perú	5,265	1,966	6,481	13,712
Total		828,764	224,044	283,265	1,336,073

Tabla N° 4: Universo Conexiones de Telefonía Fija

Departamento	Macrorregión	Movistar	Claro	Total
Amazonas	Resto del Perú	914	896	1,810
Ancash	Resto del Perú	13,885	17,698	31,583
Apurímac	Resto del Perú	1,992	486	2,478
Arequipa	Resto del Perú	35,478	46,563	82,041
Ayacucho	Resto del Perú	3,948	6,793	10,741
Cajamarca	Resto del Perú	8,359	13,549	21,908
Callao	Perú Lima	35,636	22,851	58,487
Cusco	Resto del Perú	15,058	17,744	32,802
Huancavelica	Resto del Perú	727	360	1,087
Huánuco	Resto del Perú	4,089	10,475	14,564
Ica	Resto del Perú	14,559	8,871	23,430
Junín	Resto del Perú	15,649	12,273	27,922
La Libertad	Resto del Perú	30,035	40,008	70,043
Lambayeque	Resto del Perú	16,139	21,524	37,663
Lima	Perú Lima	458,506	238,783	697,289
Loreto	Resto del Perú	5,061	1,804	6,865
Madre De Dios	Resto del Perú	1,160	3,147	4,307
Moquegua	Resto del Perú	3,406	4,087	7,493
Pasco	Resto del Perú	1,158	564	1,722
Piura	Resto del Perú	18,831	25,127	43,958
Puno	Resto del Perú	7,668	9,400	17,068
San Martín	Resto del Perú	5,338	6,908	12,246
Tacna	Resto del Perú	5,015	11,984	16,999

F-GLO-11 Ver 01

Departamento	Macrorregión	Movistar	Claro	Total
Tumbes	Resto del Perú	2,315	3,233	5,548
Ucayali	Resto del Perú	4,461	6,013	10,474
Total		709,387	531,141	1,240,528

Tabla N° 5: Resumen de Muestra del Servicio Móvil

Informe (Encuesta) / Operador	Movistar	Claro	Entel	Bitel	Total
Informe Periódico 1	400	400	400	400	1,600
Informe Principal	3,549	2,441	2,731	2,319	11,040
Informe Periódico 2	400	400	400	400	1,600
Informe Periódico 3	400	400	400	400	1,600
Total	4,749	3,641	3,931	3,519	15,840

Tabla N° 6: Resumen de Muestra del Servicio Móvil – Informe Principal

Departamento	Movistar	Claro	Entel	Bitel	Total
Amazonas	185	103	94	90	472
Ancash	182	125	120	77	504
Apurímac	153	132	101	129	515
Arequipa	129	73	91	81	374
Ayacucho	133	109	125	115	482
Cajamarca	166	124	92	84	466
Callao	111	57	128	69	365
Cusco	148	70	92	122	432
Huancavelica	147	127	115	101	490
Huánuco	152	116	112	80	460
Ica	98	77	110	67	352
Junín	152	110	132	101	495
La Libertad	149	72	99	77	397
Lambayeque	121	86	128	86	421
Lima	124	90	76	77	367
Loreto	152	127	84	76	439
Madre De Dios	123	121	120	129	493
Moquegua	160	89	129	117	495
Pasco	158	102	106	106	472
Piura	107	57	95	75	334
Puno	180	108	116	85	489
San Martín	134	87	90	98	409
Tacna	122	63	127	89	401
Tumbes	112	118	121	91	442
Ucayali	151	98	128	97	474
Total	3,549	2,441	2,731	2,319	11,040

Tabla N° 7: Resumen de Muestra Internet Fijo – Informe Principal

Macrorregión	Movistar	Claro	Win	Wow	Total
Perú Lima	266	90	200	48	604
Perú Norte	350	511	200	114	1,175
Perú Sur	335	269	-	128	732
Perú Centro	207	90	-	63	360
Perú Oriente	251	230	-	49	530
Total	1,409	1,190	400	402	3,401

F-GLO-11 Ver 01

Tabla N° 8: Resumen de Muestra TV Paga – Informe Principal

Macrorregión	Movistar	Claro	DirecTV	Total
Perú Lima	149	77	200	426
Resto del Perú	418	195	175	788
Total	567	272	375	1214

Tabla N° 9: Resumen de Muestra Telefonía Fija – Informe Principal

Macrorregión	Movistar	Claro	Total
Perú Lima	309	164	473
Resto del Perú	292	166	458
Total	601	330	931

Tabla N° 10: Resumen Total de Muestra por Servicio

Informe (Encuesta)	Móvil	Internet fijo	TV Paga	Telefonía fija	Total
Informe Periódico 1	1,600	-	-	-	1,600
Informe Principal	11,040	3,401	1,214	931	16,586
Informe Periódico 2	1,600	-	-	-	1,600
Informe Periódico 3	1,600	-	-	-	1,600
Total	15,840	3,401	1,214	931	21,386

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

La muestra referencial es el tamaño de muestra máximo que se puede utilizar para realizar la estratificación. En ningún reajuste del tamaño de la muestra, se utilizarán una muestra no estratificada superior a la referencial.

La muestra referencial estimada en la sección anterior es la muestra máxima que el proveedor está obligado a cumplir.

El OSIPTEL puede aprobar solicitudes de reajuste de la muestra, previo sustento técnico. Asimismo, el OSIPTEL puede aprobar solicitudes de reajuste de muestra por motivo de baja tasa de respuesta, previa justificación y con las evidencias correspondientes. En ningún caso el reajuste de la muestra puede generar un nivel de error mayor a 10%. Para solicitar esta facilidad el proveedor debe acreditar haber realizado llamadas a todos los contactos que el OSIPTEL remitió.



Fecha: ____/____/____

Cuestionario

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – SERVICIO MÓVIL

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa XXXX. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con su servicio móvil (tanto navegación en internet desde el celular, como llamadas y mensajes de texto SMS). Le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

I. FILTRO GENERAL

A. ¿Usted o alguna persona con la que tiene contacto directo (vive en su hogar o la ve con regularidad) pertenece o trabaja en alguna empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o televisión de paga?

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

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

B. ¿Cuál es su edad? (ANOTAR EDAD EXACTA Y MARCAR RANGO)

1. Menos de 18 años (AGRADECER Y TERMINAR)	2. 18 a 25 años	3. 26 a 39 años	4. 40 a 55 años	5. Más de 55 años
--	-----------------	-----------------	-----------------	-------------------

C. Clasifique género

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

D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio móvil? (ANOTAR LA RESPUESTA Y VALIDAR CON LA BBDD. CONTAR EL OPERADOR DE RESPUESTA)

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

E. ¿Hace cuántos meses tiene contratado el servicio móvil con la empresa? _____ meses (ANOTAR TIEMPO EXACTO Y MARCAR RANGO)

1. Menos de 3 meses (AGRADECER Y TERMINAR)	2. Entre 3 y 12 meses	3. Entre 13 meses a 18 meses	4. Más de 18 meses
--	-----------------------	------------------------------	--------------------

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

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

G. ¿Qué modalidad de contrato tiene?

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



¿MARCÓ OPC. 1 EN PG) ¿El servicio post-pago que posee lo tiene...?

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

¿el monto aproximado que gasta de manera mensual por el servicio móvil? (Si es empaquetado considerar el monto total) (NO ACEPTAR RANGOS, SOLICITAR MONTO APROXIMADO)



II. EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO

¿A pesar, antes de contratar con su operador de servicio móvil. De 0 al 10, donde 0 significa que su expectativa (lo que espera recibir) "no es muy alta" y 10 que su expectativa es "muy alta", cuál fue su expectativa sobre...

¿N ATRIBUTO, SOLICITAR RESPUESTA Y PASAR AL SIGUIENTE ATRIBUTO VOLVIENDO A LEER LA ESCALA)

1. Con internet sin interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Calidad de las llamadas: sin ecos ni interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Velocidad de navegación en internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Cobertura / señal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

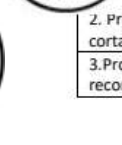
III. EXPERIENCIA

¿En los últimos XY meses (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12), ¿Ha tenido algún inconveniente o problema con su servicio móvil? (ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, señal débil, velocidad de navegación lenta, intermitencia, cobros no reconocidos, otros?)

1. SI	2.NO (PASAR P14)	98. NO PRECISA (PASAR P14)
-------	------------------	----------------------------

¿Qué tipo de problema tuvo? (RESPUESTA MÚLTIPLE, MÁXIMO 3 PROBLEMAS, EN CASO DE TENER MÁS, PEDIRLE A LA PERSONA QUE PRIORICE LOS 3 PRINCIPALES)

1. Problemas con el internet: navegación lenta, poca señal, etc.	5. No tener servicio pese a estar al día con los pagos	9. Demasiada publicidad: mensajes, llamadas, etc.
2. Problemas con la llamada: entrecortada, se corta, no hay señal, ruidos, ecos, etc.	6. Problemas con el equipo: fallas técnicas, bloqueo indebido, etc.	10. Realizar consultas: planes, saldo, etc.
3. Problemas con la facturación o cobros no reconocidos	7. Fraude: contratación no solicitada, clonación, otro tipo de fraude.	88. Otros problemas



4. Problemas con beneficios promocionales: recibir megas, minutos, mensajes	8. No me permiten hacer cambios a mi plan, migrar, convertirme a prepago, etc.	
---	--	--

4. De los problemas mencionados. **(LEER PROBLEMAS LISTADOS)** ¿Cuál ha sido el mayor problema que ha tenido? **(RESPUESTA ÚNICA – MOSTRAR SOLAMENTE LO MARCADO EN LA P3)**

1. Problemas con el internet: navegación lenta, no hay señal, etc.	5. No tener servicio pese a estar al día con los pagos	9. Demasiada publicidad: mensajes, llamadas, etc.
2. Problemas con la llamada: entrecortada, se corta, no hay señal, ruidos, ecos, etc.	6. Problemas con el equipo: fallas técnicas, bloqueo indebido, etc.	10. Realizar consultas: planes, saldo, etc.
3. Problemas con la facturación o cobros no reconocidos	7. Fraude: contratación no solicitada, clonación, otro tipo de fraude.	88. Otros problemas
4. Problemas con beneficios promocionales: recibir megas, minutos, mensajes	8. No me permiten hacer cambios a mi plan, migrar, convertirme a prepago, etc.	

AHORA, PENSANDO EN SU MAYOR PROBLEMA

5. ¿Considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o problemas? **(LEER ALTERNATIVAS)**

1. No	2. A veces	3. Sí	98. NS/NR
-------	------------	-------	-----------

6. En su opinión, ¿estos inconvenientes o problemas suceden frecuentemente? En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".

0. Casi nunca suceden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Suceden todo el tiempo	98. NS/NR
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------	-----------

7. ¿Se comunicó con su operador por el problema? **(SÓLO UNA RESPUESTA, LEER ALTERNATIVAS)**

1. Informé al operador, sin llegar a presentar un reclamo formal.	2. Presenté un reclamo formal al operador.	3. No se comunicó con el operador. (PASAR A P12)
---	--	---

8. **(SOLO SI CONTESTÓ 1 O 2 EN P7)** Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia de la atención o reclamo? **(LEER ALTERNATIVAS)**

1. Sí, y se lo dieron sin necesidad de pedirlo	2. Sí, pero tuvo que pedirlo	3. No, pese a que lo pidió	4. No y tampoco lo pidió
--	------------------------------	----------------------------	--------------------------

9. Durante la atención de su problema, ¿La empresa le brindó una explicación?

1. Sí	2. No le brindaron ninguna explicación.
-------	---

(SI MARCÓ OP 1 EN P9) ¿La explicación que le dieron le pareció convincente?

1. Sí	2. No
-------	-------

En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la atención y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

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

(SI MENCIONÓ OP. 1 O 3 EN P7) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? **(ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)**

1. No tengo mucho tiempo para que lo atiendan/ demoran en atender	4. Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	7. El operador no le permitió
2. No tengo tiempo disponible para esperar a que lo atiendan: trabajo, viaje, clases, etc.	5. Intentó comunicarse, pero nunca respondieron	8. Le resulta difícil contactarse con el operador
3. No sé cómo reclamar	6. No lo vio necesario: se arregló rápido, suele pasar por la zona en la que estamos, no fue grave, etc.	88. Otras causas

¿Este problema ocurrió, ¿usted...?

1. Sí	2. No
3. Sí	2. No

LA CALIDAD PERCIBIDA

¿Cuál es su experiencia en los últimos **XY** meses **(ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12)** y usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿Cómo califica a su operador móvil en cuanto a...?

1. Conectar con internet sin interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Calidad de las llamadas: sin ecos ni interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Velocidad de navegación en internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Cobertura / señal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

En su opinión, la calidad de su servicio móvil en relación a hace 1 año? **(SOLO PARA AQUELLOS QUE MARCARON 3 O 4 EN PE)**

1. HA EMPEORADO	2. ES IGUAL	3. HA MEJORADO
-----------------	-------------	----------------

V. ÍNDICE DE VALOR

16. Del 0 al 10 donde 0 es "precio muy malo" y 10 "precio muy bueno", ¿Cómo califica el precio que paga a su operador móvil dada la calidad de servicio y atención que recibe?

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

17. Del 0 al 10 donde 0 es "calidad muy mala" y 10 "calidad muy buena", ¿Cómo califica la calidad del servicio móvil/celular dado el precio que paga?

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

18. Del 0 al 10 donde 0 es "muy mala reputación" y 10 es "muy buena reputación" ¿Cómo califica la reputación de su servicio móvil?

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

19. Del 0 al 10 donde 0 es "muy bajo" y 10 es "muy alto" ¿Qué tanto disfruta hacer uso de su servicio móvil?

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

VI. SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

20. Considerando su experiencia de los últimos XY meses (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12) respecto a todos los atributos que hemos discutido. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

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

21. (SOLO SI MARCA DEL 0 AL 5 EN P20), ¿podría explicar la motivación de su valoración?

22. ¿En qué medida su servicio móvil cumple con sus expectativas, del 0 al 10, donde 0 significa "no cumple sus expectativas" y 10 significa "cumple totalmente sus expectativas"?

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

23. Imagine un servicio móvil ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara, del 0 al 10, donde 0 significa "muy lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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

E CONFIANZA O LEALTAD

al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Qué tan probable es que usted esté dispuesto a recomendar a algún familiar o al operador del servicio móvil que tiene contratado?

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

TAS ADICIONALES

¿usted la portabilidad, es decir, pidió cambiar de operador manteniendo su mismo número, en los últimos 12 meses?

1. SI 2. NO (PASAR P27)

¿qué empresa operadora tenía el servicio antes de pedir la portabilidad?

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

¿qué motivos hizo la portabilidad de su última empresa? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

1. Satisfacción con la calidad del servicio	4. Ofrecían un equipo nuevo	7. Quería ahorrar/ bajar el costo del plan
2. Satisfacción con la calidad de la atención	5. Problemas de facturación/ cobros indebidos	8. Otros motivos
3. Mejor oferta/beneficios en el plan	6. La señal no llegaba	98. NS/NR

¿cuánto más pagaría sobre S/.XX (INFORMACIÓN PREVIA EN PREGUNTA I) por un servicio de telefonía móvil con una calidad superior a la que tiene ahora? (SE A IDENTIFICAR EL MONTO ADICIONAL A SU PLAN ACTUAL)

1. Si pagaría más (ESPECIFICAR MONTO, NO ADMITIR RANGOS) 2. No pagaría más 3. Pagaría menos (ESPECIFICAR MONTO, NO ADMITIR RANGOS)

IX. PERSONALIDAD

29. Tomando en cuenta la siguiente escala donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo", ¿Qué tan de acuerdo esta con las siguientes afirmaciones?

	1: Totalmente en desacuerdo	2: En desacuerdo	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4: De acuerdo	5: Totalmente de acuerdo	NS/NR
Conoce las funciones y el rol de OSIPTEL.	1	2	3	4	5	98
Cuando esta entre amigos, comenta sus opiniones sobre un producto o servicio.	1	2	3	4	5	98
Conoce sus derechos respecto a los servicios de telecomunicaciones	1	2	3	4	5	98
Regularmente escucha en las noticias algo sobre las empresas de telecomunicaciones.	1	2	3	4	5	98

X. DATOS PERSONALES

Ahora le vamos a hacer algunas preguntas para poder clasificar sus respuestas con otras personas similares a usted:

J. Departamento donde vive:

K. ¿Cuál es su nivel de estudio? (LEER ALTERNATIVAS)

1	Sin estudios
2	Básico (Primaria y/o Secundaria)
3	Superior (Técnico o universitario)
4	Posgrado
5	No precisa

L. ¿Cuál es su ocupación? (LEER ALTERNATIVAS)

Empleado a tiempo completo (Trabaja más de 40 horas a la semana o más)	5	Jubilado
Empleado a tiempo parcial (Trabaja 20 horas a la semana o menos)	6	Busca empleo
Independiente	7	Otros
Estudiante	8	No precisa

M. ¿Cuál es su estado civil?
N. ¿Cuál es su ocupación?
O. ¿Cuál es su ocupación?

OSIPTEL
DAPU
Y. RIOS

OSIPTEL
DAPU
COCAMPO

OSIPTEL
DAPU
D. MAYORCA

OSIPTEL
DAPU
COCAMPO

Fecha: ____/____/____

Cuestionario

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – TELEFONÍA FIJA

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa XXXX. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con su servicio de telefonía fija en el hogar. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

I. FILTRO GENERAL

- A. ¿Usted o alguna persona con la que tiene contacto directo (vive en su hogar o la ve con regularidad) pertenece o trabaja en alguna empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como TV Cable, Internet, móvil o Telefonía Fija?

1. Sí (TERMINAR) 2. No

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

- B. ¿Cuál es su edad? (SI ES MENOR A 18 AÑOS TERMINAR LA ENCUESTA) (ANOTAR EDAD EXACTA Y MARCAR RANGO)

1. Menos de 18 años (AGRADECER Y TERMINAR) 2. 18 a 25 años 3. 26 a 39 años 4. 40 a 55 años 5. Más de 55 años

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

1. Sí 2. No (E. PREGUNTAR POR USUARIO PRINCIPAL, SI NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE, CONTINUAR, SI CAMBIAMOS DE PERSONA ENCUESTADA, INICIAR LA ENCUESTA NUEVAMENTE)

- C. Clasifique género

1. Femenino 2. Masculino

- D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de Telefonía Fija? (ANOTAR LA RESPUESTA Y VALIDAR CON LA BBDD. CONTAR EL OPERADOR DE RESPUESTA)

1. Movistar 2. Claro

- E. ¿Hace cuántos meses tiene contratado el servicio de Telefonía Fija con la empresa? _____ meses (ANOTAR TIEMPO EXACTO Y MARCAR RANGO)

1. Menos de 3 meses (AGRADECER Y TERMINAR) 2. Entre 3 y 12 meses 3. Entre 13 meses a 18 meses 4. Más de 18 meses

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

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

¿Cuántas personas comparte el servicio de Telefonía Fija? _____ personas

¿Qué tipo de telefonía fija contratado, ¿lo tiene empaquetado con otros servicios?

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

¿Cuál es el monto aproximado que gasta de manera mensual por el servicio de telefonía fija con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total) (E: NO RESPONDER RANGOS, SOLICITAR UN MONTO APROXIMADO)

II. EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO

Antes de evaluar a su operador de Telefonía Fija. De 0 al 10, donde 0 significa que su expectativa (lo que espera recibir) "no es muy alta" y 10 significa que su expectativa es "muy alta", ¿cuál es su expectativa sobre...

UN ATRIBUTO, SOLICITAR RESPUESTA Y PASAR AL SIGUIENTE ATRIBUTO VOLVIENDO A LEER LA ESCALA)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Facilidad para establecer una llamada sin recurrir a muchos intentos												98. NS/NR
Calidad de las llamadas: sin ecos ni ruidos												98. NS/NR
Calidad de las llamadas: sin cortes ni interrupciones												98. NS/NR

III. EXPERIENCIA

¿En los últimos XY meses (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12) ¿Ha tenido algún inconveniente o problema con su servicio de Telefonía Fija? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, intermitencia, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SI 2. NO (PASAR P14) 98. NO PRECISA (PASAR P14)

¿Cuál fue el mayor problema que tuvo? (RESPUESTA MÚLTIPLE, MÁXIMO 3 PROBLEMAS, EN CASO DE TENER MÁS, PEDIRLE A LA PERSONA QUE PRIORICE LOS 3 PRINCIPALES)

1. Problemas con la facturación o cobros	5. Problemas en la calidad de la llamada (ruidos, ecos)	9. Problemas con otros servicios: internet, TV paga
2. Intermitencia o corte en el servicio / no hay señal	6. Se corta la llamada	88. Otros problemas
3. Problemas con la facturación o cobros	7. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo con lo contratado (minutos, LDI, etc.)	

4. Problemas para establecer la llamada	8. Problemas con el equipo	
---	----------------------------	--

4. De los problemas mencionados. (LEER PROBLEMAS LISTADOS) ¿Cuál ha sido el mayor problema que ha tenido? (RESPUESTA ÚNICA – MOSTRAR SOLAMENTE LO MARCADO EN LA P3)

1. No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos	5. Problemas en la calidad de la llamada (ruidos, ecos)	9. Problemas con otros servicios: internet, TV paga
2. Intermitencia o corte en el servicio / no hay señal	6. Se corta la llamada	88. Otros problemas
3. Problemas con la facturación o cobros	7. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo con lo contratado (minutos, LDI, etc.)	
4. Problemas para establecer la llamada	8. Problemas con el equipo	

AHORA, PENSANDO EN SU MAYOR PROBLEMA

5. ¿Considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o problemas? (LEER ALTERNATIVAS)

1. No	2. A veces	3. Sí	98. NS/NR
-------	------------	-------	-----------

6. En su opinión, ¿estos inconvenientes o problemas suceden frecuentemente? En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".

0. Casi nunca suceden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Suceden todo el tiempo	98. NS/NR
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------	-----------

7. ¿Se comunicó con su operador por el problema? (SÓLO UNA RESPUESTA, LEER ALTERNATIVAS)

1. Informé al operador, sin llegar a presentar un reclamo formal	2. Presenté un reclamo formal al operador	3. No se comunicó con el operador (PASAR A P12)
--	---	---

8. (SOLO SI CONTESTÓ 1 O 2 EN P7) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia de la atención o reclamo? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Sí, y se lo dieron sin necesidad de pedirlo	2. Sí, pero tuvo que pedirlo	3. No, pese a que lo pidió	4. No y tampoco lo pidió
--	------------------------------	----------------------------	--------------------------

9. Durante la atención de su problema, ¿La empresa le brindó una explicación?

1. Sí	2. No le brindaron ninguna explicación.
-------	---



- ¿MARCÓ OP 1 EN P9? ¿La explicación que le dieron le pareció convincente?

1. Sí	2. No
-------	-------



- una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la atención y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

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



- ¿MENCIONÓ OP. 1 O 3 EN P7? ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

1. No tiene mucho tiempo para que lo atiendan/ demoran en atender	4. Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	7. El operador no le permitió
2. No tiene tanto tiempo disponible para esperar a que lo atiendan: trabajo, viaje, clases, etc.	5. Intentó comunicarse, pero nunca respondieron	8. Le resulta difícil contactarse con el operador
3. No sabe cómo reclamar	6. No lo vio necesario: se arregló rápido, suele pasar por la zona en la que estamos, no fue grave, etc.	88. Otras causas



- ¿Este problema ocurrió, ¿usted...?

1. contactó con Osiptel u otra institución pública para que le ayuden	1. Sí	2. No
2. no comentó a algún familiar, amigo o conocido	1. Sí	2. No



E CALIDAD PERCIBIDA



- Experiencia en los últimos XY meses (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12) y usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿Cómo califica a su proveedor de Telefonía Fija en cuanto a...?

1. Cantidad de intentos para establecer una llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Calidad de las llamadas: sin ecos ni ruidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La calidad de las llamadas: sin cortes ni interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR



15. ¿Según su opinión, la calidad de su servicio de Telefonía Fija en relación a hace 1 año? (SOLO PARA AQUELLOS QUE MARCARON 3 O 4 EN PE)

1. HA EMPEORADO	2. ES IGUAL	3. HA MEJORADO
-----------------	-------------	----------------

V. ÍNDICE DE VALOR

16. Del 0 al 10 donde 0 es "precio muy malo" y 10 "precio muy bueno", ¿cómo califica el precio que paga a su operador de Telefonía Fija dada la calidad de servicio y atención que recibe?

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

17. Del 0 al 10 donde 0 es "calidad muy mala" y 10 "calidad muy buena", ¿Cómo califica la calidad del servicio de Telefonía Fija dado el precio que paga?

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

18. Del 0 al 10 donde 0 es "muy mala reputación" y 10 es "muy buena reputación", ¿Cómo califica la reputación de su servicio de Telefonía Fija?

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

19. Del 0 al 10 donde 0 es "muy bajo" y 10 es "muy alto" ¿Qué tanto disfruta hacer uso de su servicio de Telefonía Fija?

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

VI. SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

20. Considerando su experiencia de los últimos **XY meses** (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12) respecto a todos los atributos que hemos discutido. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de Telefonía Fija?

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

21. (SOLO SI MARCA DEL 0 AL 5 EN P20), ¿podría explicar la motivación de su valoración?

22. ¿En qué medida su servicio de Telefonía Fija cumple con sus expectativas, del 0 al 10, donde 0 significa "no cumple sus expectativas" y 10 significa "cumple totalmente sus expectativas"?

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



¿un servicio móvil ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio de Telefonía Fija se compara, del 0 al 10, donde 0 significa "muy lejos del ideal" y 10 significa "muy ideal"?

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



E CONFIANZA O LEALTAD

Del 0 al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Qué tan probable es que usted esté dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo su servicio de Telefonía Fija que tiene contratado?

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



TAS ADICIONALES

¿Cuánto más pagaría sobre S/.xx (PROGRAMADOR: JALAR INFORMACIÓN PREVIA EN PREGUNTA I) por un servicio de Telefonía Fija con una calidad superior a la que tiene actualmente? (SE BUSCA IDENTIFICAR EL MONTO ADICIONAL A SU PLAN ACTUAL)

1. Pagaría más (ESPECIFICAR MONTO, NO ADMITIR RANGOS)	2. No pagaría más	3. Pagaría menos (ESPECIFICAR MONTO, NO ADMITIR RANGOS)
---	-------------------	---



ALIDAD

¿En qué medida está de acuerdo con la siguiente escala donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo", ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?

	1: Totalmente en desacuerdo	2: En desacuerdo	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4: De acuerdo	5: Totalmente de acuerdo	NS/NR
Continúa las funciones y el rol de OSIPTEL.	1	2	3	4	5	98

Cuando esta entre amigos, comenta sus opiniones sobre un producto o servicio.	1	2	3	4	5	98
Conoce sus derechos respecto a los servicios de telecomunicaciones	1	2	3	4	5	98
Regularmente escucha en las noticias algo sobre las empresas de telecomunicaciones.	1	2	3	4	5	98

X. DATOS PERSONALES

Ahora le vamos a hacer algunas preguntas para poder clasificar sus respuestas con otras personas similares a usted:

J. (preguntar) Departamento donde vive:

K. ¿Cuál es su nivel de estudio? (leer alternativas)

1	Sin estudios
2	Básico (Primaria y/o Secundaria)
3	Superior (Técnico o universitario)
4	Posgrado
5	No precisa

L. ¿Cuál es su ocupación? (leer alternativas)

1	Empleado a tiempo completo (Trabaja más de 40 horas a la semana o más)	5	Jubilado
2	Empleado a tiempo parcial (Trabaja 20 horas a la semana o menos)	6	Busca empleo
3	Independiente	7	Otros
4	Estudiante	8	No precisa

Nombre y Apellido:

Departamento de la BBDD:

Encuestador:

Inicio y fin:



Fecha: ____/____/____

Cuestionario

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – TV CABLE

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa XXXX. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con su servicio de televisión por cable en el hogar. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

I. FILTRO GENERAL

- A. ¿Usted o alguna persona con la que tiene contacto directo (vive en su hogar o la ve con regularidad) pertenece o trabaja en alguna empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o TV Cable?

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

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

- B. ¿Cuál es su edad? (SI ES MENOR A 18 AÑOS TERMINAR LA ENCUESTA) (ANOTAR EDAD EXACTA Y MARCAR RANGO)

1. Menos de 18 años (AGRADECER Y TERMINAR)	2. 18 a 25 años	3. 26 a 39 años	4. 40 a 55 años	5. Más de 55 años
--	-----------------	-----------------	-----------------	-------------------

- C. Clasifique género

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

- D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de TV Cable? (ANOTAR LA RESPUESTA Y VALIDAR CON LA BBDD. CONTAR EL OPERADOR DE RESPUESTA)

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

- E. ¿Hace cuántos meses tiene contratado el servicio de TV Cable con la empresa? _____ meses (ANOTAR TIEMPO EXACTO Y MARCAR RANGO)

1. Menos de 3 meses (AGRADECER Y TERMINAR)	2. Entre 3 y 12 meses	3. Entre 13 meses a 18 meses	4. Más de 18 meses
--	-----------------------	------------------------------	--------------------

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

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

- G. ¿Cuántas personas comparte el servicio de TV Cable? _____ personas

- H. El servicio de TV Cable contratado, ¿lo tiene empaquetado con otros servicios?

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

¿Cuál es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de TV Cable con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total) (E: NO ACEPTAR S, SOLICITAR UN MONTO APROXIMADO)

II. EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO

Antes de evaluar a su operador de TV Cable. De 0 al 10, donde 0 significa que su expectativa (lo que espera recibir) "no es muy alta" y 10 significa que su expectativa es "muy alta", cuál es su expectativa sobre...

Indicar UN ATRIBUTO, SOLICITAR RESPUESTA Y PASAR AL SIGUIENTE ATRIBUTO VOLVIENDO A LEER LA ESCALA)

Disponibilidad de todos los canales contratados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Calidad en imagen y sonido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Calidad de la señal de cada canal contratado (no se suspende / corta momentáneamente)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Funcionamiento continuo del decodificador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

III. EXPERIENCIA

¿En los últimos XY meses (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12) ¿Ha tenido algún inconveniente o problema con su servicio de TV Cable? (Ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, intermitencia, velocidad de navegación lenta, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SI	2. NO (PASAR P14)	98. NO PRECISA (PASAR P14)
-------	-------------------	----------------------------

¿Cuántos problemas tuvo? (RESPUESTA MÚLTIPLE, MÁXIMO 3 PROBLEMAS, EN CASO DE TENER MÁS, PEDIRLE A LA PERSONA QUE PRIORICE LOS 3 PRINCIPALES)

Problemas con la imagen o sonido de la señal	4. No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos	7. Problemas para poder dejar el servicio
Intermitencia en el servicio	5. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo con lo contratado (canales contratados)	8. Problemas relacionados a otros servicios: telefonía, TV Cable
3. Problemas con la facturación o cobros	6. Problemas con el decodificador	88. Otros problemas

4. De los problemas mencionados. (LEER PROBLEMAS LISTADOS) ¿Cuál ha sido el mayor problema que ha tenido? (RESPUESTA ÚNICA – MOSTRAR SOLAMENTE LO MARCADO EN LA P3)

Folio: 2

1. Problemas con la imagen o sonido de la señal	4. No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos	7. Problemas para poder dejar el servicio
2. Intermittencia en el servicio	5. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo con lo contratado (canales contratados)	8. Problemas relacionados a otros servicios: telefonía, TV Cable
3. Problemas con la facturación o cobros	6. Problemas con el decodificador	88. Otros problemas

AHORA, PENSANDO EN SU MAYOR PROBLEMA

5. ¿Considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o problemas? (LEER ALTERNATIVAS)

1. No	2. A veces	3. Sí	98. NS/NR
-------	------------	-------	-----------

6. En su opinión, ¿estos inconvenientes o problemas suceden frecuentemente? En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".

0. Casi nunca suceden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Suceden todo el tiempo	98. NS/NR
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------	-----------

7. ¿Se comunicó con su operador por el problema? (SÓLO UNA RESPUESTA, LEER ALTERNATIVAS)

1. Informé al operador, sin llegar a presentar un reclamo formal	2. Presenté un reclamo formal al operador	3. No se comunicó con el operador (PASAR A P12)
--	---	---

8. (SOLO SI CONTESTÓ 1 O 2 EN P7) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia de la atención o reclamo? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Sí, y se lo dieron sin necesidad de pedirlo	2. Sí, pero tuvo que pedirlo	3. No, pese a que lo pidió	4. No y tampoco lo pidió
--	------------------------------	----------------------------	--------------------------

9. Durante la atención de su problema, ¿La empresa le brindó una explicación?

1. Sí	2. No le brindaron ninguna explicación.
-------	---

10. (SOLO SI MARCÓ OP 1 EN P10) ¿La explicación que le dieron le pareció convincente?

1. Sí	2. No
-------	-------

11. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la atención y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

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

¿MENCIONÓ OP. 1 O 3 EN P7? ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

1. No mucho tiempo para que lo atiendan/ demoran en atender	4. Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	7. El operador no le permitió
2. No tiene tanto tiempo disponible para esperar a que lo atiendan: trabajo, viaje, clases, etc.	5. Intentó comunicarse, pero nunca respondieron	8. Le resulta difícil contactarse con el operador
3. No sabe cómo reclamar	6. No lo vio necesario: se arregló rápido, suele pasar por la zona en la que estamos, no fue grave, etc.	88. Otras causas

¿Este problema ocurrió, ¿usted...?

1. Sí	2. No
3. Sí	2. No

LA CALIDAD PERCIBIDA

Experiencia en los últimos XY meses (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12) y usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿Cómo califica a su proveedor de TV Cable en cuanto a...?

Disponibilidad de los canales contratados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Calidad de la imagen y sonido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Calidad de la señal de cada canal contratado (no se suspende / corta instantáneamente)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Funcionamiento continuo del decodificador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

En su opinión, la calidad de su servicio de TV Cable en relación a hace 1 año? (SOLO PARA AQUELLOS QUE MARCARON 3 O 4 EN PE)

1. HA EMPEORADO	2. ES IGUAL	3. HA MEJORADO
-----------------	-------------	----------------

V. ÍNDICE DE VALOR

16. Del 0 al 10 donde 0 es "precio muy malo" y 10 "precio muy bueno", ¿cómo califica el precio que paga a su operador de TV Cable dada la calidad de servicio y atención que recibe?

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

17. Del 0 al 10 donde 0 es "calidad muy mala" y 10 "calidad muy buena", ¿cómo califica la calidad del servicio de TV Cable dado el precio que paga?

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

18. Del 0 al 10 donde 0 es "muy mala reputación" y 10 es "muy buena reputación" ¿Cómo califica la reputación de su servicio de TV Cable?

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

19. Del 0 al 10 donde 0 es "muy bajo" y 10 es "muy alto" ¿Qué tanto disfruta hacer uso de su servicio de TV Cable?

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

VI. SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

20. Considerando su experiencia de los últimos **XY meses** (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12) respecto a todos los atributos que hemos discutido. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de TV Cable?

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

21. (SOLO SI MARCA DEL 0 AL 5 EN P20), ¿podría explicar la motivación de su valoración?

22. ¿En qué medida su servicio de TV Cable cumple con sus expectativas, del 0 al 10, donde 0 significa "no cumple sus expectativas" y 10 significa "cumple totalmente sus expectativas"?

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

23. Imagine un servicio móvil ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio de TV Cable se compara, del 0 al 10, donde 0 significa "muy lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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

E CONFIANZA O LEALTAD

- 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Qué tan probable es que usted esté dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo idor de servicio de TV Cable que tiene contratado?

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

TAS ADICIONALES

- ¿cuánto más pagaría sobre S/.xx (PROGRAMADOR: JALAR INFORMACIÓN PREVIA EN PREGUNTA I) por un servicio de TV Cable con una calidad superior a la que tiene (SE BUSCA IDENTIFICAR EL MONTO ADICIONAL A SU PLAN ACTUAL)

1. Pagaría más (ESPECIFICAR MONTO, NO ADMITIR RANGOS)	2. No pagaría más	3. Pagaría menos (ESPECIFICAR MONTO, NO ADMITIR RANGOS)
---	-------------------	---

ALIDAD

- ¿cómo en cuenta la siguiente escala donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo", ¿Qué tan de acuerdo esta con las siguientes afirmaciones?

	1: Totalmente en desacuerdo	2: En desacuerdo	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4: De acuerdo	5: Totalmente de acuerdo	NS/NR
Las funciones y el rol de OSIPTEL.	1	2	3	4	5	98
La atención al cliente entre amigos, comenta sus opiniones sobre el servicio.	1	2	3	4	5	98
Conoce sus derechos respecto a los servicios de telecomunicaciones	1	2	3	4	5	98

Folio: **4**

Regularmente escucha en las noticias algo sobre las empresas de telecomunicaciones.	1	2	3	4	5	98
---	---	---	---	---	---	----

X. DATOS PERSONALES

Ahora le vamos a hacer algunas preguntas para poder clasificar sus respuestas con otras personas similares a usted:

J. (preguntar) Departamento donde vive:

K. ¿Cuál es su nivel de estudio? (leer alternativas)

1	Sin estudios
2	Básico (Primaria y/o Secundaria)
3	Superior (Técnico o universitario)
4	Posgrado
5	No precisa

L. ¿Cuál es su ocupación? (leer alternativas)

1	Empleado a tiempo completo (Trabaja más de 40 horas a la semana o más)	5	Jubilado
2	Empleado a tiempo parcial (Trabaja 20 horas a la semana o menos)	6	Busca empleo
3	Independiente	7	Otros
4	Estudiante	8	No precisa

Nombre y Apellido:

Departamento de la BBDD:

Código del encuestador:

Hora de inicio y fin:



Fecha: ____/____/____

Cuestionario

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – INTERNET FIJO

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa XXXX. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con su servicio de internet fijo en el hogar. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

I. FILTRO GENERAL

A. ¿Usted o alguna persona con la que tiene contacto directo (vive en su hogar o la ve con regularidad) pertenece o trabaja en alguna empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o televisión de paga?

1. Si (TERMINAR) 2.No

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

B. ¿Cuál es su edad? (SI ES MENOR A 18 AÑOS TERMINAR LA ENCUESTA) (ANOTAR EDAD EXACTA Y MARCAR RANGO)

1. Menos de 18 años (AGRADECER Y TERMINAR) 2. 18 a 25 años 3. 26 a 39 años 4. 40 a 55 años 5. Más de 55 años

C. Clasifique género

1. Femenino 2. Masculino

D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de internet fijo? (ANOTAR LA RESPUESTA Y VALIDAR CON LA BBDD. CONTAR EL OPERADOR DE RESPUESTA)

1. Movistar 2. Claro 3. Win

E. ¿Hace cuántos meses tiene contratado el servicio de internet fijo con la empresa? meses (ANOTAR TIEMPO EXACTO Y MARCAR RANGO)

1. Menos de 3 meses (AGRADECER Y TERMINAR) 2. Entre 3 y 12 meses 3. Entre 13 meses a 18 meses 4. Más de 18 meses

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

1. Usted 2. Alguien del hogar 2. Una empresa

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

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

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

¿Cuál es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de internet fijo con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total) (NO MARCAR RANGOS, SOLICITAR UN MONTO APROXIMADO)

II. EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO

Antes de contratar con su proveedor de internet fijo. De 0 al 10, donde 0 significa que su expectativa (lo que espera recibir) "no es muy alta" y 10 significa que su expectativa es "muy alta", ¿cuál fue su expectativa sobre...?

INDICAR ATRIBUTO, SOLICITAR RESPUESTA Y PASAR AL SIGUIENTE ATRIBUTO VOLVIENDO A LEER LA ESCALA)

Velocidad de navegación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Recibir internet sin interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Intensidad de la señal en toda la vivienda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Facilidad para conectarse a internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

III. EXPERIENCIA

¿En los últimos 12 meses (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12) ¿Ha tenido algún inconveniente o problema con su servicio de internet fijo? Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, intermitencia, velocidad de navegación lenta, cobros no reconocidos, entre otros?

1. SI 2.NO (PASAR P14) 98. NO PRECISA (PASAR P14)

¿Cuál tipo de problema tuvo? (RESPUESTA MÚLTIPLE, MÁXIMO 3 PROBLEMAS, EN CASO DE TENER MÁS, PEDIRLE A LA PERSONA QUE PRIORICE LOS 3 PRINCIPALES)

1. Velocidad de navegación lenta	4. Problemas con la facturación o cobros, por ejemplo, cobran de más, no descuentan los días sin servicio	7. Demora en servicio de conexión/ instalación
2. Intermitencia en el servicio, cortes, mala señal por momentos	5. Problemas con los equipos, por ejemplo, el módem, router o las conexiones internas	88. Otros problemas
3. No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos	6. Incumplimiento de lo contratado: velocidad más lenta, megas se terminan más rápido de lo que debería	

4. De los problemas mencionados. (LEER PROBLEMAS LISTADOS) ¿Cuál ha sido el mayor problema que ha tenido? (RESPUESTA ÚNICA – MOSTRAR SOLAMENTE LO MARCADO EN LA P3)

1. Velocidad de navegación lenta	4. Problemas con la facturación o cobros, por ejemplo, cobran de más, no descuentan los días sin servicio	7. Demora en servicio de conexión/ instalación
2. Intermitencia en el servicio, cortes, mala señal por momentos	5. Problemas con los equipos, por ejemplo, el módem, router o las conexiones internas	88. Otros problemas
3. No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos	6. Incumplimiento de lo contratado: velocidad más lenta, megas se terminan más rápido de lo que debería	

AHORA, PENSANDO EN SU MAYOR PROBLEMA

5. ¿Considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o problemas? (LEER ALTERNATIVAS)

1. No	2. A veces	3. Sí	98. NS/NR
-------	------------	-------	-----------

6. En su opinión, ¿estos inconvenientes o problemas suceden frecuentemente? En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".

0. Casi nunca suceden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Suceden todo el tiempo	98. NS/NR
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------	-----------

7. ¿Se comunicó con su operador por el problema? (SÓLO UNA RESPUESTA, LEER ALTERNATIVAS)

1. Informé al operador, sin llegar a presentar un reclamo formal	2. Presenté un reclamo formal al operador	3. No se comunicó con el operador (PASAR A P12)
--	---	---

8. (SOLO SI CONTESTÓ 1 O 2 EN P7) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia de la atención o reclamo? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Sí, y se lo dieron sin necesidad de pedirlo	2. Sí, pero tuvo que pedirlo	3. No, pese a que lo pidió	4. No y tampoco lo pidió
--	------------------------------	----------------------------	--------------------------

9. Durante la atención de su problema, ¿La empresa le brindó una explicación?

1. Sí	2. No le brindaron ninguna explicación.
-------	---

10. (SOLO SI MARCÓ OP 1 EN P10) ¿La explicación que le dieron le pareció convincente?

1. Sí	2. No
-------	-------

En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la atención y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

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

¿SI MENCIONÓ OP. 1 O 3 EN P7? ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

1. No mucho tiempo para que lo atiendan/ demoran en atender	4. Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	7. El operador no le permitió
2. No tiene tanto tiempo disponible para esperar a que lo atiendan: trabajo, viaje, clases, etc.	5. Intentó comunicarse, pero nunca respondieron	8. Le resulta difícil contactarse con el operador
3. No sabe cómo reclamar	6. No lo vio necesario: se arregló rápido, suele pasar por la zona en la que estamos, no fue grave, etc.	88. Otras causas

¿Por qué este problema ocurrió, ¿usted...?

1. No contacté con Osipitel u otra institución pública para que le ayuden	1. Sí	2. No
2. No comenté a algún familiar, amigo o conocido	1. Sí	2. No

LA CALIDAD PERCIBIDA

¿Cuál es su experiencia en los últimos XY meses (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12) y usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿Cómo califica a su proveedor de internet fijo en cuanto a...?

1. Velocidad de navegación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Conectar con internet sin interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Intensidad de la señal en toda la vivienda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Facilidad para conectarse a internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

En su opinión, la calidad de su servicio de internet fijo en relación a hace 1 año? (SOLO PARA AQUELLOS QUE MARCARON 3 O 4 EN PE)

1. HA EMPEORADO	2. ES IGUAL	3. HA MEJORADO
-----------------	-------------	----------------

V. ÍNDICE DE VALOR

16. Del 0 al 10 donde 0 es "precio muy malo" y 10 "precio muy bueno", ¿cómo califica el precio que paga a su operador de internet fijo dada la calidad de servicio y atención que recibe?

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

17. Del 0 al 10 donde 0 es "calidad muy mala" y 10 "calidad muy buena", ¿cómo califica la calidad del servicio de internet fijo dado el precio que paga?

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

18. Del 0 al 10 donde 0 es "muy mala reputación" y 10 es "muy buena reputación" ¿Cómo califica la reputación de su servicio de internet fijo?

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

19. Del 0 al 10 donde 0 es "muy bajo" y 10 es "muy alto" ¿Qué tanto disfruta hacer uso de su servicio de internet fijo?

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

VI. SATISFACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

20. Considerando su experiencia de los últimos **XY meses** (ESPECIFICAR LOS MESES CONFORME A LA PREGUNTA E, MÁX 12) respecto a todos los atributos que hemos discutido. Del 0 al 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo?

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

21. (SOLO SI MARCA DEL 0 AL 5 EN P20), ¿podría explicar la motivación de su valoración?

22. ¿En qué medida su servicio de internet fijo cumple con sus expectativas, del 0 al 10, donde 0 significa "no cumple sus expectativas" y 10 significa "cumple totalmente sus expectativas"?

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

23. Imagine un servicio móvil ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio de internet fijo se compara, del 0 al 10, donde 0 significa "muy lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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

E CONFIANZA O LEALTAD

al 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Qué tan probable es que usted esté dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo su servicio de internet fijo que tiene contratado?

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

TAS ADICIONALES

¿Cuánto más pagaría sobre S/.xx (PROGRAMADOR: JALAR INFORMACIÓN PREVIA EN PREGUNTA I) por un servicio de internet fijo con una calidad superior a la que ahora? (SE BUSCA IDENTIFICAR EL MONTO ADICIONAL A SU PLAN ACTUAL)

1. Pagaría más (ESPECIFICAR MONTO, NO ADMITIR RANGOS)	2. No pagaría más	3. Pagaría menos (ESPECIFICAR MONTO, NO ADMITIR RANGOS)
---	-------------------	---

VALORACIÓN

Responda en cuenta la siguiente escala donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo", ¿Qué tan de acuerdo esta con las siguientes afirmaciones?

	1: Totalmente en desacuerdo	2: En desacuerdo	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4: De acuerdo	5: Totalmente de acuerdo	NS/NR
Las funciones y el rol de OSIPTEL.	1	2	3	4	5	98
La atención entre amigos, comenta sus opiniones sobre el servicio.	1	2	3	4	5	98
Los derechos respecto a los servicios de telecomunicaciones.	1	2	3	4	5	98
La información que escucha en las noticias algo sobre las empresas de telecomunicaciones.	1	2	3	4	5	98

X. DATOS PERSONALES

Ahora le vamos a hacer algunas preguntas para poder clasificar sus respuestas con otras personas similares a usted:

J. (preguntar) Departamento donde vive:

K. ¿Cuál es su nivel de estudio? (leer alternativas)

1	Sin estudios
2	Básico (Primaria y/o Secundaria)
3	Superior (Técnico o universitario)
4	Posgrado
5	No precisa

L. ¿Cuál es su ocupación? (leer alternativas)

1	Empleado a tiempo completo (Trabaja más de 40 horas a la semana o más)	5	Jubilado
2	Empleado a tiempo parcial (Trabaja 20 horas a la semana o menos)	6	Busca empleo
3	Independiente	7	Otros
4	Estudiante	8	No precisa

Nombre y Apellido:

Departamento de la BBDD:

Código del encuestador:

Hora de inicio y fin:



Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Jefe del Proyecto</u></p> <p>Profesional titulado en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ingeniería Estadística, Matemáticas o Administración.</p> <p>Con doctorado o maestría⁹ en Economía Aplicada, estadística, economía, investigación de operaciones u otros relacionados a la aplicación de metodologías de estudios de campo mediante encuestas.</p> <p><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></p> <p>Profesional titulado en Psicología.</p> <p>Con maestría¹⁰ en marketing, investigación de mercados, investigación de operaciones u otros relacionados a la investigación estadística del comportamiento de las personas.</p> <p><u>Especialista en Muestreo</u></p> <p>Bachiller en Estadística, Economía, Ingeniería Económica, Matemáticas o Estadística Aplicada.</p> <p>Con maestría¹¹ en economía, estadística, investigación de operaciones, Gestión Pública, marketing u otros relacionados a la aplicación de metodologías de estudios de campo mediante encuestas.</p> <p><u>Supervisor de Trabajo de Campo</u></p> <p>Bachiller en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título o grado profesional será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el título o grado profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

⁹ Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

¹⁰ Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

¹¹ Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Jefe del Proyecto</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como jefe, consultor, coordinador de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas, estudios de mercado o la elaboración de evaluaciones de impacto siempre y cuando dichas evaluaciones estén asociadas con estudios basados en un muestreo probabilístico e incluya el diseño y levantamiento de encuestas telefónicas a nivel nacional.</p> <p><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como especialista en elaboración de proyectos de diseño y análisis de encuestas con representatividad nacional orientadas a la medición de características socioeconómicas, de satisfacción o estudios de mercado.</p> <p><u>Especialista en Muestreo</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como especialista, coordinador, consultor encargado de estudios de análisis económico, estadístico, de satisfacción o de opinión pública de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas de representatividad nacional.</p> <p><u>Supervisor de Trabajo de Campo</u></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo en encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div><p>Importante</p><ul style="list-style-type: none">• Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.• En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.• Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.• Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</div>
C	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'200,000.00 (Un millón doscientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a la realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes</p>



de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹², correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 7** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

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

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

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

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

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 7** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Importante

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

¹² Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

Importante

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



CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

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



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 estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones, que celebra de una parte el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, en adelante **LA ENTIDAD**, con RUC N° 20216072155, con domicilio legal en Calle De La Prosa 136, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL** para la contratación del estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

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

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹³

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en pagos parciales de diez armadas por cada conformidad entregada, de la siguiente manera:

Entregable / Periodo de estudio	2025	2026
Primer Informe	10%	10%
Informe Periódico 1	10%	10%
Informe Principal	10%	10%
Informe Periódico 2	10%	10%
Informe Periódico 3	10%	10%

Luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo

¹³ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.



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.

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de **trescientos sesenta (360) días calendarios por cada periodo, el mismo que se computa desde el día siguiente hábil de la firma de la correspondiente acta de inicio de cada periodo: 2025 o 2026, según corresponda.**

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.”*

Importante

En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del



Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la [Dirección de Atención y Protección del Usuario](#) en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de [un \(01\) año contado a partir de la conformidad](#) otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo



32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹⁴

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.

¹⁴ 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).



CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION

LA ENTIDAD precisa que en el ítem 7.1.11 – Relación con proveedores – del documento de “Políticas de seguridad de la información – PO-PE01.2.3-001”¹⁵ se encuentran considerados los lineamientos correspondientes a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL.

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: **Calle De La Prosa 136 – San Borja.**

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

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

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

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹⁶.

¹⁵ Política vigente que se brindará al momento de la suscripción de este contrato, mediante el acta respectiva.

¹⁶ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL

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 ¹⁷	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 servicios¹⁸

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.

¹⁷ 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.

¹⁸ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL

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 ¹⁹		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²⁰		Sí	No	
Correo electrónico :				

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

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

¹⁹ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

²⁰ Ibidem.

²¹ Ibidem.

6. Notificación de la orden de servicios²²

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.



²² Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL

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.

Documento adjunto del Anexo 2 – Bases de Procedimientos de Selección (INFORMATIVO)²³

Decreto Supremo N° 082-2019-EF – TUO Ley 30225

Artículo 11. Impedimento

11.1 Cualquiera sea el régimen legal de contratación aplicable, están impedidos de ser participantes, postores, contratistas y/o subcontratistas, incluso en las contrataciones a que se refiere el literal a) del artículo 5, las siguientes personas:

a) El Presidente y los Vicepresidentes de la República, los Congresistas de la República, los Jueces Supremos de la Corte Suprema de Justicia de la República, los titulares y los miembros del órgano colegiado de los Organismos Constitucionales Autónomos, en todo proceso de contratación mientras ejerzan el cargo y hasta doce (12) meses después de haber dejado el mismo.

b) Los Ministros y Viceministros de Estado en todo proceso de contratación mientras ejerzan el cargo; luego de dejar el cargo, el impedimento establecido para estos subsiste hasta (12) meses después y solo en el ámbito de su sector.

c) Los Gobernadores, Vicegobernadores y Consejeros de los Gobiernos Regionales. En el caso de los Gobernadores y Vicegobernadores, el impedimento aplica para todo proceso de contratación mientras ejerzan el cargo; luego de dejar el cargo, el impedimento establecido para estos subsiste hasta doce (12) meses después y solo en el ámbito de su competencia territorial. En el caso de los Consejeros de los Gobiernos Regionales, el impedimento aplica para todo proceso de contratación en el ámbito de su competencia territorial durante el ejercicio del cargo y hasta doce (12) meses después de haber concluido el mismo.

d) Los Jueces de las Cortes Superiores de Justicia, los Alcaldes y los Regidores. Tratándose de los Jueces de las Cortes Superiores y de los Alcaldes, el impedimento aplica para todo proceso de contratación durante el ejercicio del cargo; luego de dejar el cargo, el impedimento establecido para estos subsiste hasta doce (12) meses después y solo en el ámbito de su competencia territorial. En el caso de los Regidores el impedimento aplica para todo proceso de contratación en el ámbito de su competencia territorial, durante el ejercicio del cargo y hasta doce (12) meses después de haber concluido el mismo.

e) Los titulares de instituciones o de organismos públicos del Poder Ejecutivo, los funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos con poder de dirección o decisión, según la ley especial de la materia, y los gerentes de las empresas del Estado. El impedimento se aplica para todo proceso de contratación durante el ejercicio del cargo; luego de culminado el mismo hasta doce (12) meses después sólo en la entidad a la que pertenecieron. Los directores de las empresas del Estado y los miembros de los Consejos Directivos de los organismos públicos del Poder Ejecutivo se encuentran impedidos en el ámbito de la Entidad a la que pertenecen, mientras ejercen el cargo y hasta doce (12) meses después de haber culminado el mismo.

f) Los servidores públicos no comprendidos en literal anterior, y los trabajadores de las empresas del Estado, en todo proceso de contratación en la Entidad a la que pertenecen, mientras ejercen su función. Luego de haber concluido su función y hasta doce (12) meses después, el impedimento se aplica para los procesos de contratación en la Entidad a la que pertenecieron, siempre que por la función desempeñada dichas personas hayan tenido influencia, poder de decisión, información privilegiada referida a tales procesos o conflicto de intereses.

g) En el proceso de contratación correspondiente, las personas naturales o jurídicas que tengan intervención directa en cualquiera de las siguientes actuaciones: i) determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, ii) elaboración de documentos del procedimiento de selección, iii) calificación y evaluación de ofertas, y iv) la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento, salvo en el caso de los contratos de supervisión. Tratándose de personas jurídicas el impedimento le alcanza si la referida intervención se produce a través de personas que se vinculan a esta.

h) El cónyuge, conviviente o los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad de las personas señaladas en los literales precedentes, de acuerdo a los siguientes criterios:

(i) Cuando la relación existe con las personas comprendidas en los literales a) y b), el impedimento se configura respecto del mismo ámbito y por igual tiempo que los establecidos para cada una de estas;

(ii) Cuando la relación existe con las personas comprendidas en los literales c) y d), el impedimento se configura en el ámbito de competencia territorial mientras estas personas ejercen el cargo y hasta doce (12) meses después de concluido;

²³ El INFORMATIVO es para conocimiento del participante y postor. No forma parte de la oferta.

(iii) Cuando la relación existe con las personas comprendidas en el literal e), el impedimento se configura en la Entidad a la que pertenecen estas personas mientras ejercen el cargo y hasta doce (12) meses después de concluido;

(iv) Cuando la relación existe con las personas comprendidas en los literales f) y g), el impedimento tiene el mismo alcance al referido en los citados literales.

i) En el ámbito y tiempo establecidos para las personas señaladas en los literales precedentes, las personas jurídicas en las que aquellas tengan o hayan tenido una participación individual o conjunta superior al treinta por ciento (30%) del capital o patrimonio social, dentro de los doce (12) meses anteriores a la convocatoria del respectivo procedimiento de selección.

j) En el ámbito y tiempo establecido para las personas señaladas en los literales precedentes, las personas jurídicas sin fines de lucro en las que aquellas participen o hayan participado como asociados o miembros de sus consejos directivos, dentro de los doce (12) meses anteriores a la convocatoria del respectivo procedimiento de selección.

k) En el ámbito y tiempo establecidos para las personas señaladas en los literales precedentes, las personas jurídicas cuyos integrantes de los órganos de administración, apoderados o representantes legales sean las referidas personas. Idéntica prohibición se extiende a las personas naturales que tengan como apoderados o representantes a las citadas personas.

l) En todo proceso de contratación, las personas naturales o jurídicas inhabilitadas o suspendidas para contratar con el Estado.

m) En todo proceso de contratación, las personas condenadas, en el país o el extranjero, mediante sentencia consentida o ejecutoriada por delitos de concusión, peculado, corrupción de funcionarios, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, delitos cometidos en remates o procedimientos de selección, o delitos equivalentes en caso estos hayan sido cometidos en otros países. El impedimento se extiende a las personas que, directamente o a través de sus representantes, hubiesen admitido y/o reconocido la comisión de cualquiera de los delitos antes descritos ante alguna autoridad nacional o extranjera competente.

n) En todo proceso de contratación, las personas jurídicas cuyos representantes legales o personas vinculadas que (i) hubiesen sido condenadas, en el país o el extranjero, mediante sentencia consentida o ejecutoriada por delitos de concusión, peculado, corrupción de funcionarios, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, delitos cometidos en remates o procedimientos de selección, o delitos equivalentes en caso estos hayan sido cometidos en otros países; o, (ii) directamente o a través de sus representantes, hubiesen admitido y/o reconocido la comisión de cualquiera de los delitos antes descritos ante alguna autoridad nacional o extranjera competente. Tratándose de consorcios, el impedimento se extiende a los representantes legales o personas vinculadas a cualquiera de los integrantes del consorcio.

o) En todo proceso de contratación, las personas naturales o jurídicas a través de las cuales, por razón de las personas que las representan, las constituyen o participan en su accionariado o cualquier otra circunstancia comprobable se determine que son continuación, derivación, sucesión, o testamento, de otra persona impedida o inhabilitada, o que de alguna manera esta posee su control efectivo, independientemente de la forma jurídica empleada para eludir dicha restricción, tales como fusión, escisión, reorganización, transformación o similares.

p) En un mismo procedimiento de selección las personas naturales o jurídicas que pertenezcan a un mismo grupo económico, conforme se define en el reglamento.

q) En todo proceso de contratación, las personas inscritas en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles (REDERECI), sea en nombre propio o a través de persona jurídica en la que sea accionista u otro similar, con excepción de las empresas que cotizan acciones en bolsa. Asimismo, las personas inscritas en el Registro Nacional de Abogados Sancionados por Mala Práctica Profesional y en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido, por el tiempo que establezca la ley de la materia; así como en todos los otros registros creados por Ley que impidan contratar con el Estado.

r) Las personas jurídicas nacionales o extranjeras que hubiesen efectuado aportes a organizaciones políticas durante un proceso electoral, por todo el período de gobierno representativo y dentro de la circunscripción en la cual la organización política beneficiada con el aporte ganó el proceso electoral que corresponda.

s) En todo proceso de contratación y siempre que cuenten con el mismo objeto social, las personas jurídicas cuyos integrantes formen o hayan formado parte en la fecha en que se cometió la infracción, de personas jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para participar en procedimientos de selección y para contratar con el Estado. El impedimento también es aplicable a la persona jurídica cuyos integrantes se encuentren sancionados administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para participar en procedimientos de selección y para contratar con el Estado. Para estos efectos, por integrantes se entiende a los representantes legales, integrantes de los órganos de administración, socios, accionistas, participacionistas o titulares. Para el caso de socios, accionistas, participacionistas o titulares, el impedimento es aplicable siempre que su participación individual o conjunta sea superior al treinta por ciento (30%) del capital o patrimonio social y por el tiempo que la sanción se encuentre vigente.

t) En todo proceso de contratación, las personas naturales o jurídicas que se encuentren comprendidas en las Listas de Organismos Multilaterales de personas y empresas no elegibles para ser contratadas. (*)

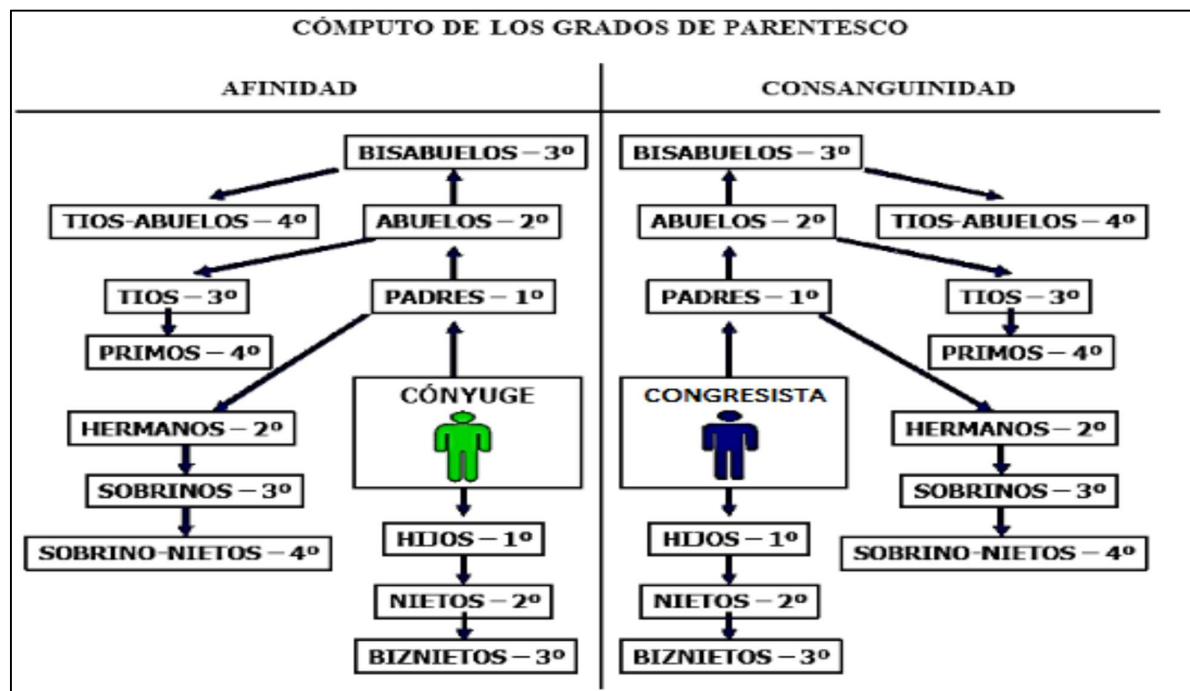
(*) De conformidad con el Numeral 2 del Acuerdo de la Sala Plena N° 008-2020-TCE, publicado el 16 octubre 2020, cuando, por norma especial, el ejercicio de la docencia u otra actividad, adicional a su cargo, sea permitido a las personas (naturales) comprendidas en los literales a), b), c), d) y e) del numeral 11.1 del artículo 11 de la LCE, el perfeccionamiento de un contrato de naturaleza laboral o de un contrato administrativo de servicios, para dicho efecto, no configura la infracción tipificada en el literal c) del numeral 50.1 del artículo 50 de dicha Ley, consistente en Contratar con el Estado estando impedido.

(*) De conformidad con el Numeral 1 del Acuerdo de la Sala Plena N° 003-2021-TCE, publicado el 07 abril 2021, los impedimentos para contratar con el Estado aplicables a los funcionarios o servidores públicos mencionados en los literales a), b), c), d) y e) del presente numeral, no son extensibles a su labor docente, tanto cuando ésta se ejerce bajo un régimen laboral como de locación de servicios.

(*) De conformidad con el Numeral 1 del Acuerdo de Sala Plena N° 006-2021/TCE, publicada el 27 octubre 2021, los Gobernadores, Vicegobernadores, Consejeros de los Gobiernos Regionales, Jueces de las Cortes Superiores de Justicia, Alcaldes y Regidores a los que se refieren los literales c) y d) del presente numeral, están impedidos de contratar con entidades públicas con sede en el ámbito de su competencia territorial, en los siguientes supuestos: i. En el caso de Gobernador, Vicegobernador, Alcalde y Juez de una Corte Superior de Justicia, luego de dejar el cargo y hasta por un periodo de doce (12) meses, el impedimento será con entidades públicas cuyas sedes se encuentren ubicadas en el espacio geográfico en el que han ejercido su competencia. Sin perjuicio del impedimento que se encuentre vigente durante el ejercicio del cargo, para todo proceso de contratación. ii. En el caso de Consejero de Gobierno Regional y Regidor de un gobierno local, el impedimento será durante el ejercicio del cargo y hasta por un periodo de doce (12) meses después de haber dejado el cargo con entidades públicas cuyas sedes se encuentren ubicadas en el espacio geográfico en el que ejercen o han ejercido su competencia. Los criterios desarrollados en el citado numeral son de aplicación a los impedimentos que vinculan a los parientes o a las personas jurídicas en las cuales los Gobernadores, Vicegobernadores, Consejeros de los Gobiernos Regionales, Jueces de las Cortes Superiores de Justicia, Alcaldes y Regidores, o sus parientes, tienen participación, conforme a lo dispuesto en los literales h), i), j) y k) del presente numeral.

11.2 El incumplimiento de lo establecido en el presente artículo conlleva las consecuencias y responsabilidades establecidas en la Ley.

(Texto modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 30353, el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1341, el artículo 3 de la Ley N° 30689 y el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1444).



ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL

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 [estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones](#), de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL

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 **trescientos sesenta (360) días calendarios por cada periodo, el mismo que se computa desde el día siguiente hábil de la firma de la correspondiente acta de inicio de cada periodo: 2025 o 2026, según corresponda.**

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO (Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²⁶

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

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

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

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

Importante

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



ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL
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
Estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones	
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁷	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁸	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁹ DE:	MONEDA	IMPORTE ³⁰	TIPO DE CAMBIO VENTA ³¹	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³²
1										
2										
3										
4										



Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.
Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.
Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN “Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, “... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”.
Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.
El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.
Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁷	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁸	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁹ DE:	MONEDA	IMPORTE ³⁰	TIPO DE CAMBIO VENTA ³¹	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³²
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 8

**DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL

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 N° 9

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2024/OSIPTEL

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



Formato F-GDA-02



INFORMACIÓN DEL CCI

FECHA - -

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

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR

RUC

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

BANCO

CCI

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

CONFIRMO LO ANTES EXPUESTO

SI

☐

Las personas naturales marcar con una "X"

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

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

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

NOMBRE DEL CONTACTO

CORREO ELECTRÓNICO

TELEFONOS

Atentamente,

Datos del representante legal:

FIRMA

NOMBRE

DNI

