

BASES INTEGRADAS

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS (Tercera Convocatoria)

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA
METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN
A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA
FINANCIERO Y DE SEGUROS**

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 y en el artículo 90 del Reglamento. Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados 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.*

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

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>

Importante

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

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

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao, cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), a solicitud del postor se asigna una bonificación equivalente al diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido por los postores con domicilio en la provincia donde prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región. El domicilio es el consignado en la constancia de inscripción ante el RNP². Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto señalado anteriormente.

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

² La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: www.rnp.gob.pe

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

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

Importante

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

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

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene, salvo en los contratos cuyo monto del valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en los que se puede perfeccionar con la recepción de la orden de servicios, conforme a lo previsto en la sección específica de las bases.

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

Importante

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

RUC N° : 20131370564

Domicilio legal : Av. Guillermo Prescott N° 185 - San Isidro

Teléfono: : 630-9000

Correo electrónico: : nfrias@sbs.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de evaluación, bajo la metodología de cliente incognito, de la atención a los usuarios en las empresas del sistema financiero y de seguros.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Memorando N° 077-2025-SAAG, el 27 de febrero de 2025

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados.

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. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.7. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de realización del estudio tendrá una duración de ciento quince (115) días calendario, contados a partir del día siguiente a la suscripción del contrato o la notificación de la orden de servicio, según detalle previsto en el numeral 5.2 de los Términos de Referencia.

1.8. 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/ 3.90 (tres con 90/100 Soles) en la Caja de la Entidad y recabar un ejemplar en el Departamento de Logística, ambos ubicados en Av. Guillermo Prescott N° 185 - San Isidro, previa coordinación por correo electrónico.

1.9. BASE LEGAL

- Resolución SBS N° 4357-2024, Medidas de austeridad, racionalidad, disciplina en el gasto y de ingresos de personal para el Ejercicio 2025 en la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

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.

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos³, 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**)
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en **SOLES**. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

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

Importante

³ La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

- *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, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad⁴.
- Solicitud de bonificación del cinco por ciento (5%) por tener la condición de micro y pequeña empresa (**Anexo N° 9**).
- Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “Factores de Evaluación” establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.

Advertencia

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

2.3. PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

“El recurso de apelación se presenta ante la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad.

En caso el participante o postor opte por presentar recurso de apelación y por otorgar la garantía mediante depósito en cuenta bancaria, se debe realizar el abono en:

N ° DE CUENTA : CTA. CTE. M/N 1930577617013

BANCO : BANCO DE CREDITO DEL PERU

N° CCI : 00219300057761701315

2.4. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- Garantía de fiel cumplimiento del contrato, de ser el caso.
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.

⁴ Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

- d) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.
- e) Domicilio y dirección electrónica para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- f) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación⁵. **(Anexo N° 10).**
- g) Código de cuenta interbancaria (CCI). **Anexo N° 11.**

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*
- *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 Haya⁶.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.5. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en el Departamento de Logística, ubicado en Av. Guillermo Prescott N° 185 – San Isidro, previa coordinación por correo electrónico.

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

2.6. FORMA DE PAGO

El pago total se realizará contra la prestación del servicio, luego de la entrega y aprobación del informe general e informes específicos; así como de los documentos listados en el numeral 7 de los términos de referencia, previa conformidad emitida por la Gerencia de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (GCMIF) de la SBS. Los referidos informes y documentos deberán ser remitidos a través de la Mesa de Partes Virtual SBS (disponible en el portal web institucional) así como a la siguiente dirección: clienteincognito@sbs.gob.pe, y deberán ser puestos a disposición a través de plataformas electrónicas u otros medios, previa coordinación con esta Superintendencia.

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

- Informe del funcionario responsable de la Gerencia de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes del Departamento de Logística, sito en Av. Guillermo Prescott N° 185, San Isidro o al correo electrónico factura_logistica@sbs.gob.pe.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. ANTECEDENTES

Esta Superintendencia persigue como uno de sus mandatos que las empresas supervisadas implementen una adecuada gestión de conducta de mercado, la cual debe reflejarse en las prácticas que adoptan en su relación con los usuarios, en la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos. Uno de los principales objetivos de la supervisión de la gestión de conducta de mercado es promover un entorno en el que las prácticas adoptadas por dichas empresas evidencien un trato justo, oportuno y equitativo a los usuarios, y en el que la información puesta a disposición del público fomente la toma de decisiones informadas y el uso adecuado de los productos y servicios contratados.

En ese sentido, se requiere un estudio bajo el formato de cliente incógnito (*Mystery Shopping*) que permita evaluar el cumplimiento normativo de la gestión de conducta de mercado, según el alcance antes señalado y enmarcado en los productos financieros y de seguros que presentan una mayor preocupación sobre la base del nivel de reclamos presentados. En lo que respecta al sistema financiero, los productos a ser evaluados son: tarjeta de crédito, créditos de consumo, crédito hipotecario, cuentas de ahorro, así como los seguros comercializados a través del canal bancaseguros; mientras que, por el lado del sistema asegurador, se evaluarán los seguros de vida. Complementariamente, en ambos sistemas se verificará la calidad de la atención ofrecida a los usuarios.

2. FINALIDAD PÚBLICA

El presente proceso tiene como finalidad pública la contratación de un servicio que consiste en evaluar la atención que reciben los usuarios en las agencias y canales no presenciales de las empresas del sistema financiero y de seguros, a través del método del cliente incógnito, recogiendo información que permita verificar el cumplimiento de las normas de gestión de conducta de mercado, relacionadas a los temas de transparencia de información, prácticas de negocio y gestión de reclamos y requerimientos.

Los resultados obtenidos permitirán identificar el nivel de cumplimiento de las empresas del sistema financiero y de seguros respecto de la normativa relacionada a la gestión de conducta de mercado, así como detectar posibles prácticas inadecuadas que las empresas vengan desplegando y que podrían generar perjuicio en los usuarios. Asimismo, los posibles incumplimientos detectados serán tomados como insumos para la determinación de acciones de supervisión por parte de esta Superintendencia en materia de conducta de mercado, así como, en caso corresponda, para elaborar propuestas de mejoras en la regulación y promoción de buenas prácticas en el sector, contribuyendo así con el objetivo estratégico institucional de cautelar que las empresas supervisadas implementen adecuadas prácticas comerciales respetando los intereses y los derechos de los consumidores.

3. OBJETIVO

Requerir los servicios de una empresa (en adelante el contratista) que realice la evaluación de la atención que se brinda a los usuarios en las agencias y canales no presenciales de las empresas del sistema financiero y de seguros, utilizando la técnica de cliente incógnito, a fin de verificar la correcta aplicación de las normas de gestión de conducta de mercado.

Cabe indicar que, se requiere que el contratista cuente con experiencia⁷ en la realización de estudios de cliente incógnito y en la evaluación del servicio de atención al cliente en agencias de las entidades del sistema financiero y de seguros; con personal altamente capacitado y con buen historial crediticio; condiciones que deberán ser debidamente acreditadas ante esta Superintendencia.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN

4.1. Mystery shopping (Cliente incógnito):

Es una técnica que implica la experimentación y medición de los procesos de servicio al cliente, con el apoyo de personas entrenadas, en adelante denominadas “cliente incógnito”, que actúen como clientes potenciales e incluso realicen la contratación y cancelación de productos y servicios.

Dentro de las actividades a realizar se encuentran: (i) solicitar información sobre un producto o servicio, (ii) contratar un producto o servicio, (iii) registrar reclamos y/o realizar una consulta sobre requerimientos, (iv) solicitar la cancelación del producto previamente contratado, entre otros.

El cliente incógnito deberá contar con el perfil adecuado con la finalidad de poder contratar un producto o servicio en caso corresponda⁸. Los requisitos del equipo de clientes incógnitos se encuentran detallados en el literal b) de la sección 5.1. Para el desarrollo de este estudio, el contratista deberá contar con los mecanismos de seguridad necesarios para el cumplimiento de los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten las autoridades competentes.

Los clientes incógnitos recogerán la información requerida mediante la aplicación de cuestionarios, debiendo el contratista garantizar que los clientes incógnitos apliquen la totalidad de preguntas contenidas en los cuestionarios, siguiendo los protocolos y pautas establecidos. Se encuentra prohibido el uso de soportes visuales durante la aplicación de los cuestionarios bajo la modalidad presencial.

El contratista deberá procurar que los clientes incógnitos deberán ser hombres y mujeres, en una proporción equitativa.

4.2. Ámbito geográfico:

El estudio será realizado en diecisiete (17) departamentos del Perú: Lima (incluido Callao y Huaral), Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali.

⁷ La experiencia requerida al postor se encuentra detalla en la sección 10 – literal b) sobre “Experiencia del postor en la especialidad”.

⁸ En el caso de contrataciones de productos, el contratista asumirá los intereses generados desde el desembolso hasta la fecha de cancelación anticipada. Asimismo, el costo por la contratación de seguros optativos estará a cargo del contratista. Como parte del protocolo, el cliente incógnito solicitará la devolución de los costos por seguros optativos

La cantidad total de agencias a visitar a nivel nacional de forma presencial es cuatrocientos (400), las cuales se encuentran ubicadas tanto en la capital de los departamentos como en otros distritos. En el Anexo N°1 de este documento se muestra la distribución de agencias por ubicación geográfica (departamento y distrito) y según cuestionario a ser revisado.

Adicionalmente, se aplicarán ciento sesenta y cinco (165) evaluaciones mediante la aplicación de cuestionarios de solicitud de información y contratación de productos y servicios a través de canales no presenciales puestos a disposición por las empresas supervisadas. En el Anexo N°2 se muestra la distribución de empresas a ser evaluadas.

4.3. Entidades:

Las empresas supervisadas a ser evaluadas por los clientes incógnitos comprenden: empresas bancarias, empresas financieras, cajas municipales (incluye la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima), cajas rurales de ahorro y crédito, empresas de créditos, así como empresas de seguros. La lista final de entidades a ser evaluadas y las direcciones de cada agencia serán definidas y entregadas oportunamente por esta Superintendencia.

Es preciso indicar que, al momento de la visita se podrían presentar casos puntuales de agencias que se encuentren cerradas ya sea por haber cambiado de dirección o por otros motivos debidamente sustentados. En los casos antes mencionados, dichas agencias podrían ser reemplazadas previa coordinación y autorización por parte de esta Superintendencia. El contratista deberá informar diligentemente a esta Superintendencia la necesidad de reemplazar la agencia por los casos descritos, para lo cual deberá remitir un correo electrónico a la siguiente dirección: clienteincognito@sbs.gob.pe. Esta Superintendencia dará respuesta al día hábil siguiente de recibida la solicitud de reemplazo y justificación correspondiente por parte del contratista. Cabe precisar que el reemplazo de agencias se efectuará sin perjuicio del estricto cumplimiento del plazo máximo de duración del estudio establecido en el presente documento.

4.4. Capacitación a los clientes incógnitos

La capacitación a los clientes incógnitos estará a cargo del contratista y deberá realizarse antes de la realización de las evaluaciones de prueba. En dicha capacitación se explicará en detalle el objetivo del estudio, los protocolos y pautas para cada cuestionario, se revisará el contenido de cada uno absolviendo dudas y recibiendo sugerencias, de ser el caso.

El contratista deberá contar con las instalaciones y/o plataformas virtuales adecuadas para llevar a cabo la capacitación, la cual podrá realizarse en el número de sesiones que el contratista considere necesarias. El contratista tiene la obligación de capacitar a la totalidad de clientes incógnitos y garantizar que los clientes incógnitos comprendan el contenido de los cuestionarios, conozcan los conceptos incluidos en cada pregunta y se encuentren debidamente preparados para aplicar los cuestionarios siguiendo el protocolo y pautas establecidas.

Cabe indicar que, una vez aprobados los cuestionarios, el contratista cuenta con diez (10) días calendario como máximo para llevar a cabo esta capacitación.

4.5. Realización de evaluaciones de prueba

El contratista deberá realizar una evaluación de prueba por cada uno de los doce (12) tipos de cuestionarios⁹ descritos en la sección 4.6.1. Estas 12 evaluaciones se realizarán a las empresas indicadas de forma previa por esta Superintendencia. Las evaluaciones de prueba deberán realizarse una vez efectuada la capacitación a los clientes incógnitos y antes del inicio de la investigación en campo con el objetivo de poner a prueba los cuestionarios, su aplicación y aclarar cualquier duda al respecto. Los clientes incógnitos que llevarán a cabo las evaluaciones de prueba deberán pertenecer al grupo de clientes incógnitos seleccionado para realizar la investigación en campo. Los resultados de las evaluaciones de prueba deberán ser remitidos a esta Superintendencia. Si de la revisión de los resultados obtenidos en las evaluaciones de prueba, se identifican deficiencias¹⁰ en la aplicación de cuestionarios por parte de los clientes incógnitos, el contratista deberá subsanarlas antes de iniciar la investigación en campo.

4.6. Investigación en campo

La investigación en campo se desarrollará aplicando la técnica indicada en el numeral 4.1.

Los clientes incógnitos deberán seguir los protocolos que se detallan en el numeral 4.6.3.

Las evaluaciones se realizarán entre lunes y sábado, en el horario seleccionado por el contratista (no considerar horario de refrigerio), dentro del horario de atención de cada entidad.

Tanto a los quince (15), treinta (30) y cuarenta y cinco (45) días de iniciado la investigación en campo, el contratista deberá reportar el grado de avance a esta Superintendencia de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.2.

4.6.1. Modalidades de aplicación de cuestionarios

Durante las evaluaciones, los clientes incógnitos aplicarán las preguntas definidas en los cuestionarios. Dichas evaluaciones se realizarán bajo la modalidad presencial y no presencial, de acuerdo con lo señalado a continuación:

a) Evaluaciones presenciales:

Bajo esta modalidad, el cliente incógnito aplicará un cuestionario, sin el apoyo de soportes visuales, en cada visita asignada y deberá completar todas las preguntas señaladas en la etapa correspondiente. Las preguntas serán elaboradas por esta Superintendencia y revisadas por el contratista, a fin de que ambas partes estén de acuerdo respecto de los criterios para calificar los diferentes aspectos considerados en la evaluación. Los cuestionarios serán de siete (07) tipos, los cuales se aplicarán según el producto a evaluar:

⁹ 7 cuestionarios de evaluaciones presenciales y 5 cuestionarios de evaluaciones no presenciales.

¹⁰ Se podrían considerar como tales toda inconsistencia en la información consignada en el cuestionario (por ejemplo: preguntas que no deben aplicarse a determinado tipo de empresas, preguntas que dependen de otras que no son respondidas, entre otros).

| Aspecto para evaluar | Entidades del Sistema Financiero | | | | Entidades del Sistema de Seguros |
|----------------------------|----------------------------------|------------------|-------------------|---------------------|----------------------------------|
| | Tarjeta de Crédito | Cuenta de Ahorro | Préstamo Personal | Crédito Hipotecario | Seguros |
| Provisión de información | x | | x | x | X |
| Contratación y cancelación | x | x | x | | |

Cabe precisar que, en cada agencia a visitar, solo se podrá aplicar un cuestionario. Además, cada cliente incógnito no podrá aplicar el mismo cuestionario en más de una agencia de la misma entidad supervisada. En caso el contratista lo considere necesario, podrá proponer que el contenido de un cuestionario sea aplicado por dos clientes incógnitos, siempre que ello garantice la completitud de los cuestionarios; para lo cual deberá contar con la autorización de esta Superintendencia.

b) Evaluaciones no presenciales

Bajo esta modalidad, cada cliente incógnito aplicará un cuestionario en cada canal no presencial de las entidades asignadas (canal telefónico, página web y banca móvil) y deberá completar todas las preguntas señaladas en el mismo. Las preguntas serán elaboradas por esta Superintendencia y revisadas por el contratista, a fin de que ambas partes estén de acuerdo respecto de los criterios para calificar los diferentes aspectos considerados en la evaluación. Los cuestionarios serán de cinco (5) tipos, los cuales se aplicarán según el producto a evaluar:

| Aspecto por evaluar | Tarjeta de Crédito | Cuenta de Ahorro | Préstamo personal |
|----------------------------|--------------------|------------------|-------------------|
| Provisión de información | x | x | |
| Contratación y cancelación | x | x | x |

4.6.2. Contenido de los cuestionarios

Los cuestionarios contienen las preguntas que el cliente incógnito debe realizar. Para tal fin esta Superintendencia entregará los cuestionarios en los primeros tres (3) días luego de iniciado el servicio. Cabe precisar que, las preguntas de cada cuestionario estarán enfocadas para evaluar los siguientes temas:

- Tarjeta de crédito: aspectos relacionados a su contratación (presencial y no presencial), la información sobre tasas, comisiones y gastos (incluyendo el seguro de desgravamen y el seguro de protección de tarjetas), así como preguntas relacionadas a la cancelación de la tarjeta, pagos de tarjeta, tarjeta sin membresía, habilitación de servicios adicionales, servicios de notificación de operaciones, operaciones no reconocidas, entre otros aspectos.
- Préstamo personal: aspectos relacionados a la solicitud de un préstamo individual (presencial y no presencial), cronograma de pagos, información sobre tasas, comisiones y gastos (incluyendo el seguro de desgravamen), pago de créditos, así como la entrega de documentos contractuales, entre otros aspectos.
- Cuenta de ahorro: aspectos relacionados a la apertura de una cuenta de ahorros

(presencial y no presencial), información sobre intereses, tasas, comisiones y gastos asociados (incluyendo el seguro de protección de tarjeta), habilitación de servicios adicionales en el caso de cuentas asociadas a tarjetas de débito, servicios de notificación de operaciones, operaciones no reconocidas, cancelación de la cuenta, entre otros aspectos.

- d) Crédito hipotecario: aspectos relacionados a la solicitud de un préstamo hipotecario, cronograma de pagos, información sobre tasas, comisiones y gastos (incluyendo el seguro de desgravamen y el seguro que cubre el bien en garantía), libre elección de notarios, pago de créditos, así como la entrega de documentos contractuales, entre otros aspectos.
- e) Aspectos aplicables a todos los productos: pagos (incluyendo operaciones de pago anticipado y adelanto de cuotas), presentación y atención de un reclamo y/o requerimiento (incluyendo tiempos de atención, así como los canales puestos a disposición del cliente), entre otros aspectos.
- f) Seguros de vida: aspectos relacionados a la solicitud del seguro, condiciones generales y particulares, modalidad de pago de primas, entre otros aspectos.
- g) Otros temas que serán definidos por esta Superintendencia y establecidos en cada cuestionario.

4.6.3. Protocolos de evaluaciones¹¹:

Los clientes incógnitos deberán realizar las evaluaciones de forma natural y espontánea. En todo momento los clientes incógnitos deberán actuar sin que los entrevistados se percaten de que están siendo evaluados, aplicando la totalidad de las preguntas definidas en los cuestionarios y siguiendo las pautas establecidas en cada uno de ellos. Se encuentra prohibido el uso de soportes visuales durante la aplicación de los cuestionarios bajo la modalidad presencial.

4.6.3.1. Protocolo general de visita a agencia para solicitar información de productos (aplica para tarjeta de crédito, préstamo personal, crédito hipotecario y seguros)

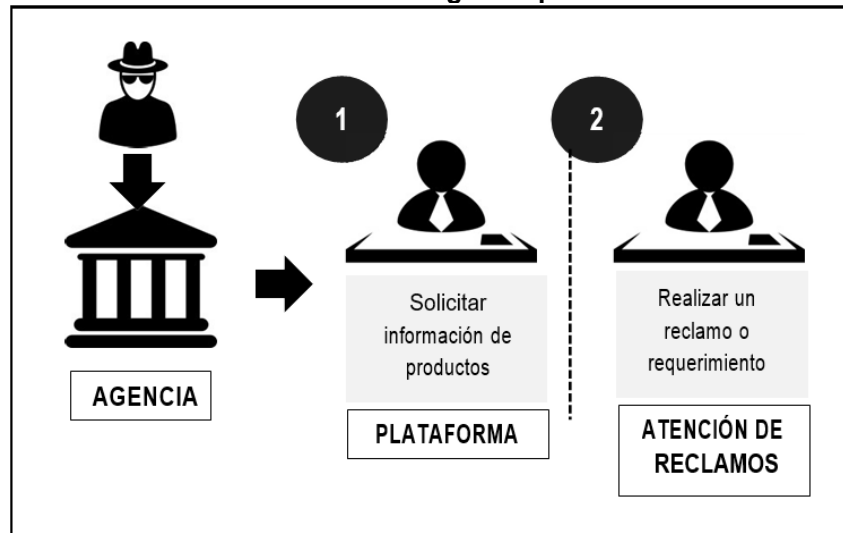
El cliente incógnito inicia el protocolo dirigiéndose al área de plataforma de la agencia del sistema financiero o de seguros, en donde indicará encontrarse interesado en contratar una tarjeta de crédito, un préstamo personal, un crédito hipotecario o adquirir un seguro, de tal forma que el funcionario de la entidad pueda explicarle las condiciones del producto. El cliente incógnito realizará las preguntas de forma natural y espontánea, con la finalidad de que el funcionario de la entidad no se percate que está siendo evaluado, obteniendo así toda la información requerida por esta Superintendencia, es decir, aplicando las preguntas indicadas en el cuestionario y siguiendo las pautas establecidas. Asimismo, es importante indicar que se espera que la información sea brindada por el funcionario de la entidad de forma espontánea, sin que el cliente incógnito induzca o predisponga su respuesta.

En caso el cliente incógnito identifique inconsistencias en la información proporcionada por la entidad como resultado de la aplicación del cuestionario de acuerdo con las pautas otorgadas por esta Superintendencia, deberá presentar un reclamo por el motivo que

¹¹ El cliente incógnito deberá considerar las medidas necesarias para cumplir con las exigencias y/o protocolos que la entidad financiera o de seguros hayan establecido a raíz de la emergencia nacional decretada por el gobierno ante la expansión del COVID-19.

corresponda. El cliente incógnito deberá consignar el número o código de reclamo que le será proporcionado al finalizar el proceso de reclamación, debiendo registrar reclamos para todas las inconsistencias identificadas (Véase el Gráfico N°1)

Gráfico N°1: Protocolo de visita a agencia para solicitar información



4.6.3.2. Protocolo de visita a agencia para contratar una Tarjeta de Crédito

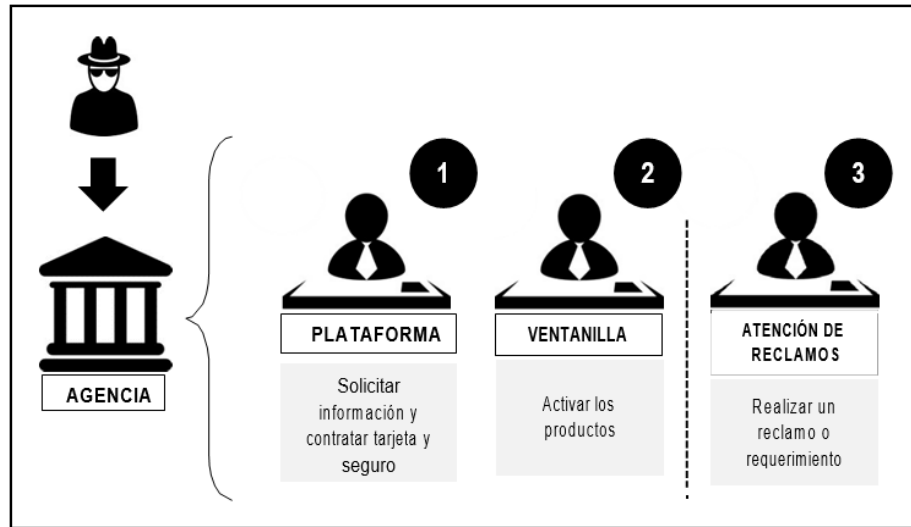
La visita a agencia para la contratación de tarjeta de crédito se realiza en dos etapas

Primera Etapa:

El cliente incógnito se dirigirá al área de plataforma de la agencia, en donde indicará que desea obtener una tarjeta de crédito. En esta primera parte, el cliente incógnito realizará preguntas de forma natural y espontánea, de tal manera que el funcionario de la entidad financiera no se percate que está siendo evaluado, obteniendo así toda la información relacionada a la tarjeta de crédito, es decir, aplicando las preguntas indicadas en el cuestionario siguiendo las pautas establecidas. Asimismo, el cliente incógnito consultará por el seguro de desgravamen y el seguro protección de tarjetas incluyendo la información detallada en el cuestionario. El proceso de contratación concluye con la aceptación de la tarjeta por parte del cliente incógnito, la contratación del seguro de desgravamen y el de protección de tarjetas, así como la respectiva firma de todos los formularios contractuales. El cliente incógnito deberá indicar como primera opción que desea recoger la tarjeta en la misma agencia; de lo contrario, se dará la opción de entrega en el domicilio que proporcione el cliente incógnito. Es importante indicar que la información debe ser brindada por el funcionario de la entidad de forma espontánea, sin que el cliente incógnito induzca o predisponga su respuesta.

En caso identifique inconsistencias en la información proporcionada por la entidad como resultado de la aplicación del cuestionario de acuerdo con las pautas otorgadas por esta Superintendencia, el cliente incógnito deberá presentar un reclamo por el motivo que corresponda. El cliente incógnito deberá consignar el número o código de reclamo que le será proporcionado al finalizar el proceso de reclamación, debiendo registrar reclamos para todas las inconsistencias identificadas. (Véase el Gráfico N°2)

Gráfico N°2: Contratación de la Tarjeta de Crédito



Segunda Etapa:

Una vez que el cliente incógnito reciba la tarjeta de crédito, deberá dirigirse a la agencia de la entidad financiera, antes de los 15 días desde la fecha de contratación de la tarjeta de crédito, con la finalidad de solicitar la cancelación¹² de la tarjeta de crédito y la anulación del seguro de protección de tarjetas.

En caso la entidad financiera informe al cliente que mantiene una deuda correspondiente al cobro de la prima mensual del seguro de protección de tarjetas y que por ello no es posible cancelar la tarjeta de crédito, el cliente incógnito deberá realizar el pago de dicho importe¹³ y posteriormente acudir a la plataforma para cancelar la tarjeta y anular el seguro de protección de tarjetas, indicando que se acoge al derecho de arrepentimiento a fin de que la entidad efectúe la devolución de la prima pagada.

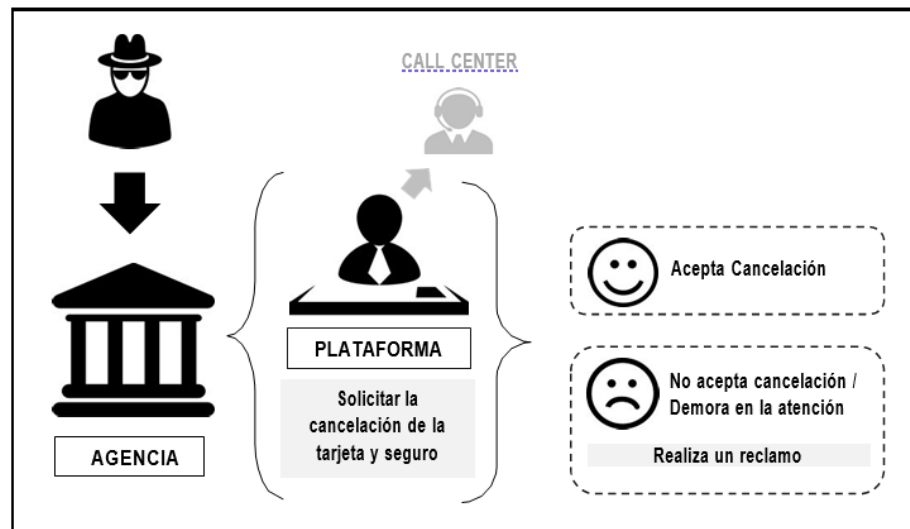
En caso el tiempo de espera supere los quince (15) minutos¹⁴ y se presentaran limitaciones para la cancelación de la tarjeta o del seguro, o no se permita la cancelación en agencia, el cliente incógnito deberá ingresar un reclamo por dichos motivos. El cliente incógnito deberá consignar el número o código de reclamo que le será proporcionado al finalizar el proceso de reclamación. Esta etapa deberá terminar con la cancelación efectiva de la tarjeta y del seguro, ya sea por call center o en cualquier agencia de la entidad. (Véase el Gráfico N°3)

Gráfico N°3: Cancelación de la Tarjeta de Crédito

¹² La cancelación de la tarjeta deberá realizarse en un plazo no mayor de 14 días calendarios posteriores a su contratación y dentro del plazo establecido para la ejecución de la investigación en campo*.

¹³ Los importes generados serán asumidos por el contratista.

¹⁴ Contabilizados a partir del momento en que la entidad financiera recibe la solicitud de cancelación de la tarjeta por parte del cliente incógnito.



Es importante señalar que, en caso la entidad financiera manifieste que los productos contratados no puedan ser cancelados en las agencias visitadas, el cliente deberá registrar un reclamo siguiendo las pautas establecidas en el cuestionario. Además, en caso la entidad no pueda realizar la cancelación en ese mismo momento y solo bloquee la tarjeta, el cliente incógnito deberá tomar nota de toda la información proporcionada por la entidad y posteriormente deberá confirmar la cancelación definitiva del producto.

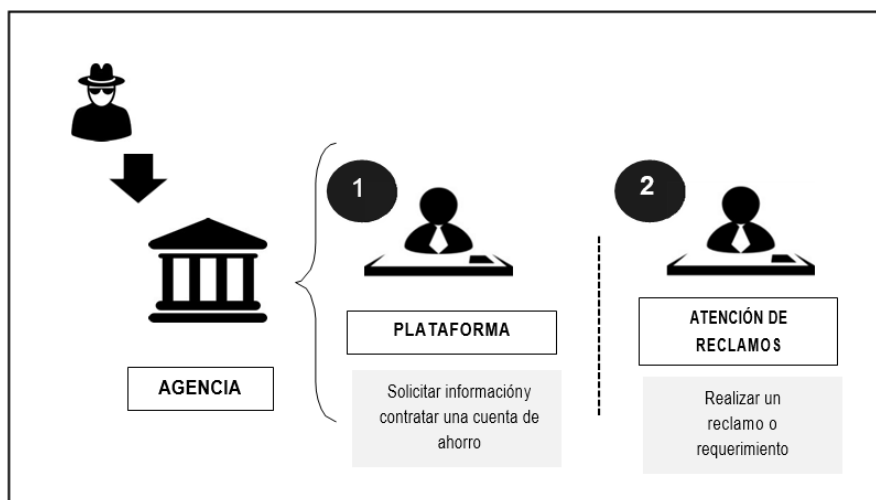
4.6.3.3. Protocolo de visita a agencia para la apertura de una Cuenta de Ahorro

Primera Etapa:

El cliente incógnito se dirigirá al área de plataforma de la agencia en donde indicará que desea abrir una cuenta de ahorro, esperando que el funcionario le informe sobre las opciones de cuenta de ahorro ofrecidas por la entidad financiera. En esta primera parte, el cliente incógnito realizará preguntas de forma natural y espontánea, de tal manera que el funcionario de la entidad no se percate que está siendo evaluado, obteniendo así toda la información relacionada a la cuenta de ahorro que le ofrecieron, es decir, aplicando las preguntas indicadas en el cuestionario y siguiendo las pautas establecidas. Asimismo, el cliente incógnito consultará por el seguro de protección de tarjetas, incluyendo la información detallada en el cuestionario. El proceso de contratación concluye con la aceptación y contratación de una cuenta de ahorro y el seguro de protección de tarjetas (en caso, como resultado de la aplicación de las preguntas del cuestionario, la entidad haya indicado que sí ofrece dicho producto) y la respectiva firma de todos los formularios contractuales.

En caso el cliente incógnito identifique inconsistencias en la información proporcionada por la entidad como resultado de la aplicación del cuestionario de acuerdo con las pautas otorgadas por esta Superintendencia, deberá presentar un reclamo por el motivo que corresponda. El cliente incógnito deberá consignar el número o código de reclamo que le será proporcionado al finalizar el proceso de reclamación, debiendo registrar reclamos para todas las inconsistencias identificadas. (Véase el Gráfico N°4).

Gráfico N°4: Apertura de una Cuenta de Ahorro

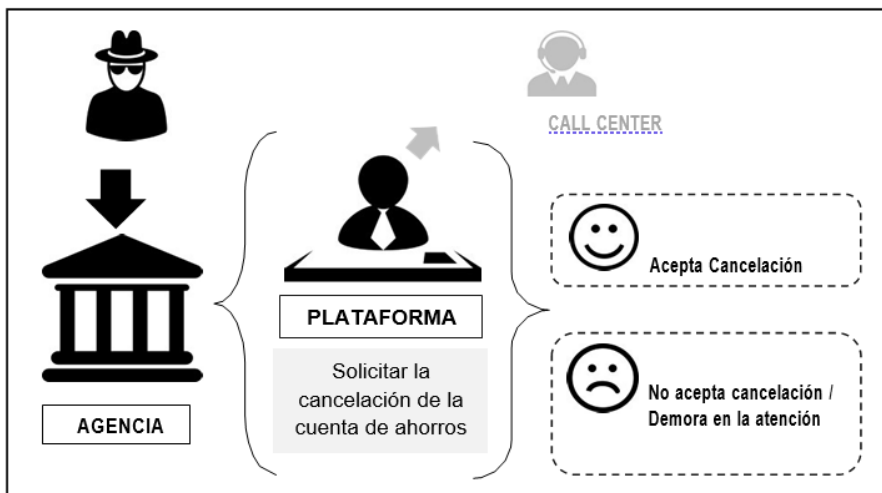


Segunda Etapa:

El cliente incógnito deberá acercarse a la misma agencia de la entidad financiera en donde abrió la cuenta de ahorro, para señalar que desea cancelar dicha cuenta¹⁵, antes de los quince (15) días calendario desde la fecha de contratación del producto.

En caso de que el tiempo de espera supere los quince (15) minutos¹⁶ y/o si se presentaran limitaciones para la cancelación de la cuenta de ahorro, el cliente incógnito deberá presentar un reclamo por la demora en la atención y/o por la limitación impuesta. El cliente incógnito consignará el número o código de reclamo que le será proporcionado al finalizar el proceso de reclamación. Esta etapa deberá terminar con la cancelación efectiva de la cuenta de ahorro. (Véase el Gráfico N° 5)

Gráfico N°5: Cancelación de una Cuenta de Ahorro



4.6.3.4. Protocolo de visita a agencia para la contratación de un Préstamo Personal

¹⁵ La cancelación de la cuenta deberá realizarse dentro del plazo establecido para la ejecución de la investigación en campo.

¹⁶ Contabilizados a partir del momento en que la entidad financiera recibe la solicitud de cancelación de la cuenta por parte del cliente incógnito

Primera Etapa:

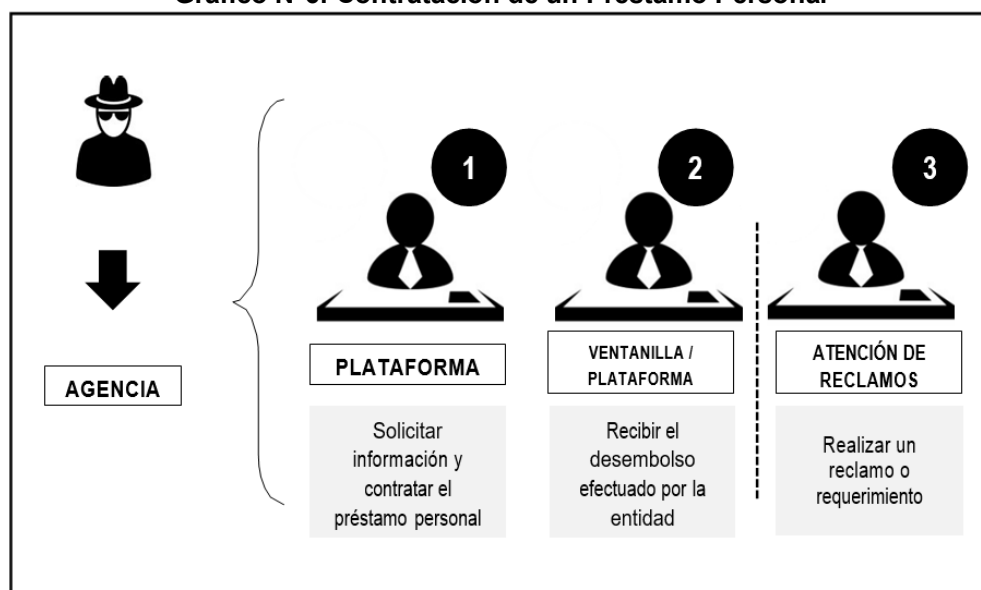
El cliente incógnito se dirigirá al área de plataforma de la agencia, en donde indicará que desea obtener un crédito, para lo cual deberá presentar los requisitos solicitados por la entidad financiera para justificar su capacidad de pago, así como un seguro optativo (p. ej.: seguro de desempleo, seguro de protección de pagos, u otro que se indique en el cuestionario). En esta primera parte, el cliente incógnito realizará preguntas de forma natural y espontánea, de tal manera que el funcionario de la entidad financiera no se percate que está siendo evaluado, obteniendo así toda la información relacionada al préstamo personal y a los seguros asociados de acuerdo con lo indicado en el cuestionario y siguiendo las pautas establecidas.

El proceso de contratación concluye con la aceptación, por parte del cliente incógnito, del préstamo y del seguro optativo asociado (p.ej. seguro de desempleo, seguro de protección de pagos, u otro, según se indique el cuestionario) según las condiciones ofrecidas por la entidad tras efectuar la evaluación crediticia correspondiente. Asimismo, el cliente incógnito procederá con la respectiva firma de todos los formularios contractuales. Es importante indicar que se espera que la información sea brindada por el funcionario de la entidad de forma espontánea, sin que el cliente incógnito induzca o predisponga su respuesta.

Posterior a ello, el cliente incógnito recibirá el desembolso del crédito y efectuará preguntas relacionadas al pago del crédito y seguro optativo contratado.

En caso el cliente incógnito identifique inconsistencias en la información proporcionada por la entidad como resultado de la aplicación del cuestionario de acuerdo con las pautas otorgadas por esta Superintendencia, deberá presentar un reclamo por el motivo que corresponda. El cliente incógnito deberá consignar el número o código de reclamo que le será proporcionado al finalizar el proceso de reclamación, debiendo registrar reclamos para todas las inconsistencias identificadas. (Véase el Gráfico N° 6).

Gráfico N°6: Contratación de un Préstamo Personal



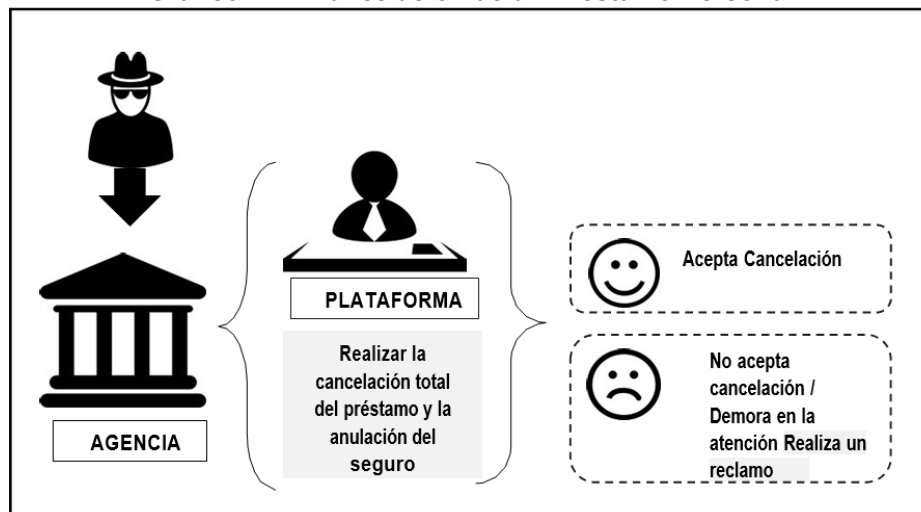
Segunda Etapa:

El cliente incógnito deberá acercarse a la misma agencia de la entidad financiera en la que contrató el préstamo en un plazo no mayor de 15 días calendario desde la fecha de contratación del préstamo, indicando que desea proceder con la cancelación total de manera anticipada¹⁷ de dicho préstamo y la anulación de los seguros asociados, solicitando además la devolución de la prima¹⁸ de los seguros que fueron financiados con el préstamo otorgado.

Para la cancelación total del préstamo, el cliente incógnito deberá realizar el pago del monto desembolsado, los intereses al día de pago y, de ser el caso, los gastos por los seguros contratados en caso estos hayan sido financiados como parte del préstamo otorgado.

En caso de que el tiempo de espera supere los quince (15) minutos¹⁹ y/o si se presentaran limitaciones para ejecutar el pago anticipado total y/o la cancelación del seguro optativo, el cliente incógnito deberá presentar un reclamo por la demora en la atención y/o por la limitación impuesta. En ambos casos, el cliente incógnito deberá consignar el número o código de reclamo que le será proporcionado al finalizar el proceso de reclamación. Esta etapa deberá terminar con la cancelación efectiva del préstamo y del seguro optativo asociado, requiriendo a la entidad financiera que proceda con la devolución de la prima no corrida del seguro en caso estos hayan sido financiados como parte del préstamo otorgado. (Véase el Gráfico N°7)

Gráfico N°7: Cancelación de un Préstamo Personal



¹⁷ La cancelación total del préstamo deberá realizarse después de 15 días calendarios de su contratación, pero dentro del plazo establecido para la ejecución de la investigación en campo. El contratista asumirá los intereses generados desde el desembolso hasta la fecha de cancelación anticipada.

¹⁸ La prima deberá ser devuelta por la entidad financiera al cliente incógnito en los días posteriores a la cancelación del préstamo, sea por la aplicación del derecho de arrepentimiento (en caso la prima del seguro sea pagada de forma mensual) o por devolución de prima no corrida (si la prima del seguro debe ser pagada por adelantado y de forma anual o por toda la duración del crédito).

¹⁹ Contabilizados a partir del momento en que la entidad financiera recibe la solicitud de pago anticipado total del préstamo por parte del cliente incógnito.

4.6.3.5. Protocolo general para efectuar evaluaciones a canales no presenciales

A través del canal telefónico: en una primera etapa el cliente incógnito efectuará una llamada a la central telefónica (Call Center) de cada entidad financiera seleccionada y expresará encontrarse interesado en contratar una tarjeta de crédito o abrir una cuenta de ahorro, y contratar un seguro asociado, de acuerdo con el tipo de cuestionario aplicado conforme la distribución propuesta en el Anexo N°2, de tal forma que el funcionario de la entidad pueda explicarle las condiciones del producto de forma espontánea. Luego de ello, el cliente incógnito realizará preguntas de forma natural y espontánea, con la finalidad de que el funcionario de la entidad no se percate que está siendo evaluado, mediante la aplicación de cuestionarios proporcionados por esta Superintendencia, de tal forma que se pueda obtener toda la información requerida siguiendo las pautas establecidas. Asimismo, es importante indicar que la información sea brindada por el funcionario de la entidad de forma espontánea, sin que el cliente incógnito induzca o predisponga su respuesta.

Posteriormente, el cliente incógnito deberá contactar, por el mismo canal, a la entidad financiera en la que efectuó la contratación, indicando que desea proceder con la cancelación del producto y del seguro asociado.

Finalmente, si el cliente incógnito identifica inconsistencias en la información proporcionada por la entidad como resultado de la aplicación del cuestionario de acuerdo con las pautas otorgadas por esta Superintendencia, deberá solicitar que deriven la llamada al área de reclamos para presentar un reclamo por el motivo que corresponda o, de ser el caso, realizará una nueva llamada para contactar con dicha área. El cliente incógnito consignará el número o código de reclamo que le será proporcionado al finalizar el proceso de reclamación, debiendo registrar reclamos para todas las inconsistencias identificadas.

A través de otros canales no presenciales (página web y banca móvil): en una primera etapa el cliente incógnito efectuará la contratación de una cuenta de ahorros, préstamo personal o tarjeta de crédito (según corresponda) a través de canales no presenciales en cada entidad financiera seleccionada, siguiendo la secuencia de pasos y pautas específicas que serán proporcionadas por esta Superintendencia junto con los cuestionarios.

Posteriormente, el cliente incógnito deberá contactar a la entidad financiera en la que efectuó la contratación indicando que desea proceder con la cancelación del producto. En el caso de la cancelación del préstamo personal, el cliente incógnito deberá realizar el pago del monto desembolsado, los intereses al día de pago y, de ser el caso, los gastos por los seguros contratados en caso estos hayan sido financiados como parte del préstamo otorgado²⁰.

En caso de que se identifiquen limitaciones y/o deficiencias como resultado de la aplicación de los cuestionarios, el cliente incógnito deberá presentar un reclamo en la entidad financiera. El cliente incógnito deberá consignar el número o código de reclamo que le será proporcionado al finalizar el proceso de reclamación, debiendo registrar reclamos para todas las inconsistencias identificadas.

4.7. Reuniones de reportes de avance de la investigación en campo

²⁰ El contratista asumirá los intereses generados desde el desembolso hasta la fecha de cancelación anticipada.

Luego de los quince (15), treinta (30) y cuarenta y cinco (45) días de iniciada la investigación en campo, se llevarán a cabo reuniones entre esta Superintendencia y el contratista, a fin de que este último informe sobre los avances de la investigación en campo. El detalle de los avances alcanzados deberá ser brindado por el Coordinador General.

4.8. Focus Group

Al finalizar la ejecución de la investigación en campo, se deberán realizar ocho (08) focus group, a fin de recabar los aspectos evaluados²¹ por los clientes incógnitos en el trabajo de campo y conocer el grado de satisfacción que tuvieron con la atención brindada y con la información recibida en las agencias y canales no presenciales de las entidades evaluadas. El contratista deberá realizar al menos un focus group por cada producto y canal evaluado.

El contratista deberá contar con las instalaciones y plataformas virtuales adecuadas para llevar a cabo los focus group de manera presencial y/o virtual con un grupo representativo de clientes incógnitos, distribuyendo a los mismos según se considere conveniente.

El tiempo máximo que se dispone para realizar estos focus group es de ocho (8) días calendario, posteriores a la culminación de la investigación en campo, los mismos que se deberán efectuar en días laborables (de lunes a viernes).

Los aspectos antes señalados en el primer párrafo, así como los aspectos y/o preguntas que serán discutidos en los focus group serán definidos por esta Superintendencia, en coordinación previa con el contratista. Esta Superintendencia podrá designar representantes para que participen como veedores de los focus group.

²¹ Previa coordinación con esta Superintendencia para la determinación de las provincias en las cuales se desarrollarán los focus group.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

5.1. Requisitos del contratista:

a. Equipo de profesionales: (PERSONAL CLAVE)

| Profesional | Función principal |
|---|---|
| Coordinador general (1 persona) Coordinadores departamentales (4 personas) | Coordinar directamente con esta Superintendencia las actividades a realizar referentes al estudio. Monitorear la investigación en campo realizado en los diferentes departamentos, los mismos que serán informados al Coordinador General y Analista |

b. Equipo de clientes incógnitos y Analista:

Importante: Es responsabilidad del contratista contar con un Analista y un equipo de clientes incógnitos que cuenten con el perfil adecuado (capacidad de endeudamiento, perfil crediticio, entre otros) para cumplir con la ejecución del estudio.

| Personal | Función principal y requisitos sugeridos |
|--|---|
| Cliente incógnito para visitas a agencias (90 personas) + Cliente incógnito para evaluación al canal no presencial (canal telefónico y página web/app) (40 personas) | Su función principal es la de ejecutar las evaluaciones requeridas como parte del estudio, simulando una experiencia real como usuario y cumpliendo con lo establecido en los cuestionarios y protocolos definidos. Se sugiere que cuente con buen historial crediticio en el sistema financiero y mantener un bajo nivel de endeudamiento a fin de facilitar la contratación de los productos requeridos (p.ej. un crédito personal o tarjeta de crédito en una empresa del sistema financiero ²²) |
| Analista (1 persona) | Centraliza la estadística de resultados y/o incidencias. Brinda soporte al Coordinador General y a los Coordinadores Departamentales. Puede establecer coordinaciones directas con los clientes incógnitos ²³ . |

5.2. Actividades por realizar y plazos

A continuación, se presenta las actividades que se realizarán con sus respectivos plazos internos referenciales²⁴. Cabe precisar que las actividades se inician con la suscripción del contrato de servicios entre esta Superintendencia y el contratista:

| Plazos (en días calendario) | Plazo acumulado (en días calendario) | Etapas | Desarrollo | Entregable | Participación |
|-----------------------------------|---|--------|--|------------------|---------------|
| | | | Durante los tres primeros días de iniciado el servicio se llevará a cabo una primera reunión, en la cual se conversará sobre los | Acta de reunión, | |

²² En caso se requiera la contratación de créditos pignoratícios, el cliente incógnito deberá contar con una joya.

²³ Ver [absolución a Consulta 9 de IPSOS OPINION Y MERCADO S.A.](#)

²⁴ Los plazos de cada etapa inician al término de la etapa anterior

| | | | | | |
|----|----|---|--|---|-------------------|
| 3 | 3 | Reunión de trabajo | objetivos del estudio, así como las actividades que se van a realizar durante todas sus etapas. Asimismo, se entregará la lista de entidades a ser evaluadas y las direcciones de cada agencia por cada departamento. Además, se entregarán los cuestionarios que incluyen todas las preguntas que el cliente incógnito formulará, tanto para los casos de solicitud de información como de contratación de un producto. | listado de agencias y cuestionarios preliminares (a cargo de la SBS) | SBS y Contratista |
| 5 | 8 | Elaboración y envío del Plan de Trabajo y revisión de Cuestionarios | En el plan de trabajo se indicarán las actividades a realizar, incluyendo el cronograma de visitas a agencias y evaluaciones a canales telefónicos, considerando los plazos máximos previstos para la presentación de los entregables, entre otros aspectos. Además, el Contratista deberá entregar los cuestionarios revisados incorporando sus sugerencias y/o cambios respecto de las preguntas inicialmente propuestas por la SBS. | Plan de Trabajo propuesto y cuestionarios revisados (a cargo del Contratista) | Contratista |
| 4 | 12 | Revisión y aprobación del Plan de Trabajo y Cuestionarios | Revisar y aprobar el plan de trabajo propuesto por el Contratista, así como las versiones finales de los cuestionarios a ser utilizados en el estudio. | Plan de Trabajo y cuestionarios (a cargo de la SBS) | SBS |
| 10 | 22 | Capacitación a los clientes incógnitos | Se realizará la capacitación a los clientes incógnitos a fin de que conozcan los objetivos del estudio y el detalle de las preguntas de los cuestionarios y cómo estas deben ser abordadas. | Acta de Capacitación (a cargo del Contratista) | SBS y Contratista |
| 4 | 26 | Evaluación de prueba | Se realizarán 12 evaluaciones de prueba (una por cada tipo de cuestionario) a fin de corroborar la correcta aplicación de los protocolos. | Acta de ejecución (a cargo del Contratista) | Contratista |
| 60 | 86 | Investigación en campo | Los clientes incógnitos realizarán las visitas a las agencias seleccionadas (435) y las evaluaciones a los canales no presenciales (165). A los quince (15), treinta (30) y cuarenta y cinco (45) días de iniciado la investigación en campo, se llevarán a cabo reuniones de trabajo con la SBS a fin de que el Contratista informe sobre los avances de la investigación en campo. Se deberá efectuar un mínimo de tres (03) reuniones en las cuales el contratista señale el porcentaje de avance de la investigación en campo. | Informe sobre los avances del estudio (a cargo del Contratista) | Contratista |
| 1 | 87 | Reunión de trabajo | Una vez culminado la investigación en campo, se realizará una reunión con la SBS a fin de que el Contratista informe sobre los alcances de las evaluaciones efectuadas. Además, se coordinará la forma de presentación de los informes general y específicos. | Acta de reunión (a cargo de la SBS) | SBS y Contratista |

| | | | | | |
|----|-----|--|--|--|-------------------|
| 6 | 93 | Focus Group | Se realizarán reuniones con los clientes incógnitos para conocer su apreciación sobre las evaluaciones que realizaron, así como otros aspectos cualitativos. | Transcripción de la conversación con los clientes incógnitos (anonimizados) e informe sobre los resultados obtenidos de los <i>focus group</i> (a cargo del Contratista) | SBS y Contratista |
| 10 | 103 | Recopilación de los resultados | Se recopilarán los resultados de los cuestionarios. | Base de datos (a cargo del Contratista) | Contratista |
| 1 | 104 | Presentación de resultados (reunión) y envío preliminar de entregables | Se remitirá la versión preliminar del informe final de acuerdo con lo coordinado en la reunión de trabajo llevada a cabo luego de la culminación de la investigación en campo. Asimismo, se hará la presentación de los informes general y específicos del estudio. Además, se pondrá a disposición de la SBS el material de sustento como parte de la investigación en campo, bajo los lineamientos establecidos en las especificaciones del estudio. | Versión preliminar del informe final y demás entregables (a cargo del Contratista) Acta de reunión (a cargo de la SBS) | SBS y Contratista |
| 5 | 109 | Revisión preliminar de entregables y recomendación de ajustes | Esta Superintendencia revisará los entregables y recomendará los ajustes preliminares que correspondan | A cargo de la SBS | SBS |
| 6 | 115 | Ajustes y presentación final de entregables | El Contratista efectuará los ajustes recomendados y presentará la versión final de los entregables a la SBS para su aprobación. | A cargo del Contratista | Contratista |

Cabe indicar que las reuniones de trabajo entre la SBS y el contratista podrán realizarse de manera presencial o virtual (previa coordinación con esta Superintendencia), por lo que el contratista deberá contar con las instalaciones y plataformas virtuales adecuadas que permitan llevarlas a cabo.

Cabe indicar que todos los plazos internos referenciales inician al término del anterior, si coincide la culminación o el inicio de algún plazo en un día no laborable o feriado, y la reunión o entregable no se pueda dar por esa causa, se podrá coordinar con el área usuaria para realizarlo al día hábil siguiente, pero en ningún caso esto modificará el plazo total del postor.

6. PLAZO DEL SERVICIO

El servicio de realización del estudio tendrá una duración de ciento quince (115) días calendario, contados a partir del día siguiente a la suscripción del contrato o la notificación de la orden de servicio, según corresponda.

7. FORMA DE PAGO Y ENTREGABLES

El pago total se realizará contra la prestación de cada servicio, luego de la entrega y aprobación del informe general e informes específicos; así como de los documentos listados líneas abajo, previa conformidad emitida por la Gerencia de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (GCMIF) de la SBS. Los referidos informes y documentos deberán ser remitidos a través de la

Mesa de Partes Virtual SBS (disponible en el portal web institucional) así como a la siguiente dirección: clienteincognito@sbs.gob.pe, y deberán ser puestos a disposición a través de plataformas electrónicas u otros medios, previa coordinación con esta Superintendencia.

Los documentos que se deberán entregar son los siguientes:

1. Cuestionarios con la información recogida por los clientes incógnitos incluyendo sustentos de todos los reclamos ingresados por los clientes incógnitos como resultado de la aplicación de los cuestionarios. Los documentos que sustentan la ejecución del cuestionario pueden ser físicos o electrónicos.
2. Informe general con los resultados obtenidos de cada una de las preguntas de los cuestionarios aplicados, mostrando como mínimo: una sección introductoria que explique el objetivo y alcance del estudio, así como la metodología utilizada; una sección que detalle los resultados de cada una de las preguntas de cada tipo de cuestionario y producto evaluado, que presente los resultados individuales de cada empresa, así como de manera agrupada por tipo de empresa (bancos, financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales de ahorro y crédito, empresas de crédito) y para el total de empresas evaluadas, además de incluir agrupamientos por área geográfica (Lima y provincias), género, entre otras variables consideradas como parte del estudio; una sección de conclusiones por cada tipo de cuestionario aplicado y producto evaluado, una sección de recomendaciones y sugerencias generales y específicas, entre otras que se precisen en la reunión de trabajo que se realizará en el día 87 del estudio (según el cronograma de actividades descrito en el numeral 5.2 de los Términos de Referencia).
3. Base de datos (en formato Excel) con los resultados de la totalidad de preguntas de cada uno de los cuestionarios aplicados según el Anexo N°1.
4. Base de datos de reclamos ingresados conteniendo, como mínimo, los siguientes campos: código del reclamo, dirección de agencia, nombre de entidad financiera, tipo de incidencia, cuestionario asociado.
5. Informes específicos²⁵ y/o datos recogidos por cada entidad evaluada.
6. Cuestionarios y base de datos de las evaluaciones de prueba.
7. Transcripciones de los focus group (clientes incógnitos anonimizados).
8. Capturas de pantalla del proceso de contratación realizado a través de página web.

Cabe precisar que la información puesta a disposición a través de plataformas electrónicas será considerada como un entregable válido siempre que dicha plataforma permita la descarga completa de la información requerida.

La información requerida de todas las visitas realizadas a las agencias de las entidades financieras, llamadas realizadas, contrataciones mediante página web y banca móvil; así como de los focus group deberán ser conservados por el contratista por un periodo mínimo de doce (12) meses contados a partir de la finalización del estudio. Esta deberá encontrarse disponible para la consulta y descarga por parte de esta Superintendencia, a sólo requerimiento. Transcurrido ese plazo, el contratista deberá entregar a esta Superintendencia la totalidad de material resultante del estudio.

En todo momento, el contratista deberá guardar estricta reserva y confidencialidad de este material y proceder con su destrucción luego de que éste sea entregado a esta Superintendencia en los términos señalados en el párrafo previo

8. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

²⁵ El informe deberá incluir, como mínimo, la siguiente información: el objetivo del estudio, ficha técnica, metodología, resultados generales, resultados del focus group y conclusiones. Los resultados deben presentarse para cada pregunta según el tipo de cuestionario, especificando tanto los resultados globales como los desglosados por tipo de entidad (banco, financiera, caja y empresa de crédito) y por ubicación geográfica (Lima y Provincias).

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo de un (1) año, contados a partir de la conformidad otorgada por la SBS.

9. CONFIDENCIALIDAD

El contratista, con motivo de la prestación del servicio, recibirá de esta Superintendencia información de carácter estrictamente confidencial que debe ser utilizada sólo para los fines de ejecución del servicio. Por ello, será obligación del contratista mantener total secrecía y confidencialidad respecto a los datos e información de cualquier clase, que esta Superintendencia le proporcione, o bien, a la que tenga acceso, con motivo de la prestación y desarrollo del servicio.

Adicionalmente, el contratista está obligado a instruir a sus funcionarios o personal que será parte conformante del recurso humano que ejecutará el servicio respecto a la obligación de mantener total secrecía y confidencialidad.

Como parte del servicio y con relación a la CONFIDENCIALIDAD, el contrato del servicio considerará la cláusula y acuerdo de confidencialidad descritos en el Anexo A, o si se perfecciona mediante la notificación de una orden de servicio se deberá adjuntar una Declaración Jurada de cumplimiento del Anexo A.

El contratista deberá mantener en confidencialidad toda información que esta Superintendencia le entregue.

10. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

| | |
|--------------|---|
| A | CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL |
| A.1 | CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE |
| A.1.1 | FORMACIÓN ACADÉMICA |
| | <ul style="list-style-type: none">• Título Profesional Universitario o grado de Bachiller en Ciencias de la Comunicación, Administración, Contabilidad, Ciencias Sociales e Ingenierías (incluyendo Estadísticas y Matemáticas). Se precisa que dentro de Ciencias Sociales se consideran las siguientes carreras: Psicología, Economía, Sociología, Antropología u otras carreras que pertenezcan a la facultad de Ciencias Sociales de cada universidad, del personal clave requerido como Coordinador General.• Grado de Bachiller o título equivalente en carreras técnicas en Ciencias de la Comunicación, Administración, Contabilidad, Ciencias Sociales, Psicología, Economía, Sociología, o Antropología u otras carreras que pertenezcan a la facultad de Ciencias Sociales de cada universidad o instituto), Ingenierías (incluyendo Estadísticas y Matemáticas) y Marketing del personal clave requerido como Coordinador Departamental (4 Coordinadores). <p><u>Acreditación:</u> El Título Profesional y el Grado académico de Bachiller o título equivalente en carrera técnica requerido será verificado por el Comité de Selección en el Registro de Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria –SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> |

| | |
|-------|--|
| | En caso el Título Profesional o el Grado de Bachiller o título equivalente en carrera técnica requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida. |
| A.1.2 | <p>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cinco (5) años de experiencia en estudios cuantitativos o cualitativos o investigación de mercado mediante evaluaciones presenciales y/o telefónicas y/o virtuales en entidades públicas y/o privadas del personal clave requerido como Coordinador General. - Tres (3) años de experiencia en estudios cuantitativos o cualitativos o investigación de mercado mediante evaluaciones presenciales y/o telefónicas y/o virtuales en entidades públicas y/o privadas del personal clave requerido como Coordinador Departamental (4 coordinadores). Se precisa que, para la experiencia del Coordinador Departamental, se consideran: otros estudios de investigación de mercado que involucren la coordinación y/o ejecución de entrevistas a usuarios. <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"> • <i>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</i> • <i>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.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> • <i>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.</i> </div> |
| B | <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/. 120,000.00 (Ciento veinte mil y 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N°9 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/35,000.00 (treinta y cinco mil y 00/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios y/o estudios con el método del cliente incógnito relacionados a la evaluación del área de atención al cliente y/o plataforma en agencias de entidades del sistema financiero y/o de seguros, así como empresas de banca retail.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago²⁶, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación de sustento correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 8</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se</p> |
|--|--|

²⁶ 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 con relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"
(...)

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

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".*

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.*

ANEXO N° 1
NÚMERO DE AGENCIAS A EVALUAR POR DISTRITO Y SEGÚN TIPO DE CUESTIONARIO A APLICAR

| Departamentos / Provincias / Distritos | Contratación | | Información | | Total general |
|--|------------------------|---|--|---------|------------------|
| | Cuenta de Ahorro | Tarjeta de crédito / Préstamo personal | Tarjeta de crédito / Préstamo personal / Préstamo hipotecario | Seguros | |
| 2 Áncash | 4 | 5 | 6 | 1 | 16 |
| 18 Santa | 4 | 5 | 6 | 1 | 16 |
| 01 Chimbote | 4 | 5 | 6 | 1 | 16 |
| 4 Arequipa | 10 | 6 | 8 | 1 | 25 |
| 01 Arequipa | 10 | 6 | 8 | 1 | 25 |
| 01 Arequipa | 10 | 6 | 8 | 1 | 25 |
| 4 Ayacucho | 5 | 3 | 2 | 0 | 10 |
| 01 Huamanga | 5 | 3 | 2 | 0 | 10 |
| 01 Ayacucho | | | | | |
| 6 Cajamarca | 7 | 4 | 7 | 0 | 18 |
| 01 Cajamarca | 7 | 4 | 7 | 0 | 18 |
| 01 Cajamarca | 7 | 4 | 7 | 0 | 18 |
| 7 Callao | 6 | 5 | 6 | 0 | 17 |
| 01 Prov. Const. del Callao | 6 | 5 | 6 | 0 | 17 |
| 01 Callao | 6 | 5 | 6 | 0 | 17 |
| 8 Cusco | 8 | 6 | 4 | 0 | 18 |
| 01 Cusco | 8 | 6 | 4 | 0 | 18 |
| 01 Cusco | 8 | 6 | 4 | 0 | 18 |
| 10 Huánuco | 5 | 5 | 8 | 0 | 18 |
| 01 Huánuco | 5 | 5 | 8 | 0 | 18 |
| 01 Huánuco | 5 | 5 | 8 | 0 | 18 |
| 11 Ica | 4 | 5 | 5 | 1 | 15 |
| 01 Ica | 4 | 5 | 5 | 1 | 15 |
| 01 Ica | 4 | 5 | 5 | 1 | 15 |
| 12 Junín | 9 | 5 | 8 | 1 | 23 |
| 01 Huancayo | 9 | 5 | 8 | 1 | 23 |
| 01 Huancayo | 9 | 5 | 8 | 1 | 23 |
| 13 La Libertad | 7 | 6 | 10 | 1 | 23 |
| 01 Trujillo | 7 | 6 | 10 | 1 | 23 |
| 01 Trujillo | 7 | 6 | 10 | 1 | 23 |
| 14 Lambayeque | 7 | 6 | 8 | 1 | 22 |
| 01 Chiclayo | 7 | 6 | 8 | 1 | 22 |
| 01 Chiclayo | 7 | 6 | 8 | 1 | 22 |
| 15 Lima | 20 | 36 | 41 | 6 | 103 |
| 01 Lima | 20 | 36 | 41 | 6 | 103 |
| 01 Lima | 1 | 2 | 7 | 0 | 10 |
| 31 San Isidro | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 |
| 13 Jesus Maria | 3 | 4 | 1 | 0 | 8 |
| 22 Miraflores | 0 | 2 | 5 | 1 | 8 |
| 30 San Borja | 3 | 3 | 1 | 0 | 7 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| 36 San Miguel | 2 | 2 | 3 | 0 | 7 |
| 12 Independencia | 1 | 0 | 3 | 1 | 5 |
| 08 Chorrillos | 1 | 4 | 0 | 0 | 5 |
| 41 Surquillo | 0 | 1 | 3 | 1 | 5 |
| 20 Magdalena del Mar | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 |
| 35 San Martín de Porres | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 17 Los Olivos | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 16 Lince | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 37 Santa Anita | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| 33 San Juan de Miraflores | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| 14 La Molina | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 15 La Victoria | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 05 Breña | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| 40 Santiago de Surco | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| 04 Barranco | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 21 Pueblo Libre (Magdalena Vieja) | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 34 San Luis | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 28 Rimac | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 16 Loreto | 3 | 5 | 5 | 0 | 13 |
| 01 Maynas | 3 | 5 | 5 | 0 | 13 |
| 01 Iquitos | 3 | 5 | 5 | 0 | 13 |
| 20 Piura | 6 | 6 | 9 | 1 | 22 |
| 01 Piura | 6 | 6 | 9 | 1 | 22 |
| 01 Piura | 6 | 6 | 9 | 1 | 22 |
| 21 Puno | 8 | 4 | 2 | 0 | 14 |
| 01 Puno | 8 | 4 | 2 | 0 | 14 |
| 01 Puno | 8 | 4 | 2 | 0 | 14 |
| 22 San Martín | 4 | 6 | 5 | 1 | 16 |
| 09 San Martín | 4 | 6 | 5 | 1 | 16 |
| 01 Tarapoto | 4 | 6 | 5 | 1 | 16 |
| 23 Tacna | 3 | 4 | 5 | 1 | 13 |
| 01 Tacna | 3 | 4 | 5 | 1 | 13 |
| 01 Tacna | 3 | 4 | 5 | 1 | 13 |
| 25 Ucayali | 4 | 3 | 6 | 1 | 14 |
| 01 Coronel Portillo | 4 | 3 | 6 | 1 | 14 |
| 01 Callería | 4 | 3 | 6 | 1 | 14 |
| Total general | 120 | 120 | 145 | 15 | 400 |

ANEXO N° 2: DISTRIBUCIÓN DE LAS EVALUACIONES A CANALES NO PRESENCIALES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

| Entidad/Actividad | Contratación (Página web) | | Información (Canal Telefónico) | | Total |
|------------------------|------------------------------|--|-----------------------------------|--------------------|------------|
| | Cuenta de Ahorro | Tarjeta de crédito / Préstamo personal | Cuentas de ahorro | Tarjeta de crédito | |
| Banco | 21 | 18 | 31 | 35 | 105 |
| Financiera | 9 | 3 | 15 | 6 | 33 |
| Caja Municipal y Rural | 12 | - | 15 | - | 27 |
| Total | 42 | 21 | 61 | 41 | 165 |

ANEXO A: CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1.1. CONFIDENCIALIDAD

Se califica como confidencial toda la información obtenida, así como los informes y toda clase de documentos que produzca o tenga a su alcance EL CONTRATISTA para la ejecución del presente contrato.

Se entenderá como tal toda información de tipo económica, financiera, legal, contable, técnica, comercial, estratégica o de otro tipo, así como la información proveniente de la función de supervisión, que sea revelada por LA SUPERINTENDENCIA a EL CONTRATISTA, en forma oral, escrita, o por cualquier otro medio o soporte para la realización de la prestación contratada; así como cualquier análisis, recopilación, estudio, resumen, extracto o documentación de todo tipo que elabore o formule EL CONTRATISTA a partir de la Información Confidencial o documentación revelada por LA SUPERINTENDENCIA.

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con el deber de reserva respecto de dicha información, no pudiendo por tanto divulgarla sin autorización expresa de LA SUPERINTENDENCIA. Esta obligación subsistirá aún después de concluida la vigencia del presente contrato por un plazo mínimo de cinco (5) años.

EL CONTRATISTA se compromete a limitar el acceso a la Información Confidencial de forma tal que solo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con LA SUPERINTENDENCIA.

EL CONTRATISTA responderá legalmente por los daños y perjuicios causados por el incumplimiento al deber de reserva al que se refiere esta cláusula y, para este efecto, suscribe este documento.

1.2. INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en la prestación que brinde, según correspondan, las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros, referidos a seguridad de la información, establecidos por LA SUPERINTENDENCIA y que declara conocer y aceptar. Asimismo, se compromete a cumplir con la sección "Obligaciones del Contratista".

Prevía evaluación y conformidad de las áreas competentes, LA SUPERINTENDENCIA autorizará los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que sean requeridos por EL CONTRATISTA para la ejecución de la prestación materia del presente contrato. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de LA SUPERINTENDENCIA que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera o dentro de las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA.

EL CONTRATISTA adoptará las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de la información involucrada. Las medidas de seguridad deben ser apropiadas y acordes con la naturaleza y envergadura de tal información, a fin de evitar cualquier manejo contrario a la prestación contratada, incluyéndose, entre otros, a la adulteración, la alteración, la pérdida, las desviaciones de información, intencionales o no, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado.

EL CONTRATISTA deberá reportar a LA SUPERINTENDENCIA dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su ocurrencia, cualquier incidente de seguridad de la información, hallazgo o situaciones sospechosas que puedan poner en riesgo la citada información, relacionada con vulneraciones a la Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad o Privacidad de la información de LA SUPERINTENDENCIA, a fin de adoptar, de ser el caso, las coordinaciones y acciones necesarias que correspondan.

EL CONTRATISTA al inicio de la prestación deberá proporcionar al área usuaria la información de los canales de contactos respectivos (números de teléfonos y correos electrónicos) y un procedimiento para el reporte de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad que incluya un cuadro de escalamiento comercial, de post-venta y atención de averías y/o asistencia de soporte técnico.

EL CONTRATISTA exime de toda responsabilidad a LA SUPERINTENDENCIA, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de

alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la ejecución de la prestación por parte de EL CONTRATISTA o el uso de la misma por parte de LA SUPERINTENDENCIA.

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula de Seguridad de la Información por parte de EL CONTRATISTA constituye causal de resolución del presente contrato²⁷, y asimismo, dará lugar a la indemnización por daños y perjuicios que le corresponda a LA SUPERINTENDENCIA conforme a ley.

2. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

2.1. DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; por lo que los datos personales que se proporcionen, así como aquellos generados o recopilados en el marco del presente contrato serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la referida normativa.

EL CONTRATISTA en caso corresponda, acepta y reconoce la responsabilidad de sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, de mantener permanentemente una absoluta y total reserva y confidencialidad respecto de los datos personales a que tengan acceso en el marco del presente contrato, la que subsistirá en forma permanente e indefinida.

2.2. DEL ENCARGO DEL TRATAMIENTO

En caso EL CONTRATISTA deba proporcionar datos personales de sus colaboradores o terceros para el tratamiento de los datos personales, así como en caso deban generarlos o recopilarlos cuando estos resulten necesarios en el marco del cumplimiento del presente contrato, ello no implicará de modo alguno la transferencia de los mismos, debiendo EL CONTRATISTA asumir en dichos casos, la condición de encargados del tratamiento en el marco de la Ley de Protección de Datos Personales, y de su Reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

EL CONTRATISTA declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento cuando corresponda y por tanto se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas, cuando estas lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas o el poder judicial cuando sea solicitado mediante la orden judicial correspondiente, debiendo notificar de ello a la otra parte, según corresponda, dentro de las 24 horas de recibido el requerimiento.

En caso EL CONTRATISTA asuma la condición de encargado del tratamiento de los datos personales que se pudieran proporcionar, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación de la finalidad del presente contrato.

EL CONTRATISTA en caso corresponda, reconoce y acepta que podrá en cualquier momento, ser auditado por LA SUPERINTENDENCIA sobre las medidas aplicadas, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, y demás normas conexas. De comprobar LA SUPERINTENDENCIA el incumplimiento de esta cláusula podrá resolver el presente contrato e interponer las acciones legales a que hubiera lugar.

3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

3.1. RESERVA Y USO DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA acepta la obligación de guardar reserva sobre cualquier información de LA SUPERINTENDENCIA a la que haya tenido acceso con ocasión de la ejecución del presente contrato; a no revelar ni permitir la revelación de cualquier detalle a los medios de prensa o a terceros; a no utilizar la información vinculada al contrato con LA SUPERINTENDENCIA o el nombre, logo o cualquier medio que identifique a LA SUPERINTENDENCIA en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización escrita de LA SUPERINTENDENCIA, a excepción de aquella información que LA SUPERINTENDENCIA o una autoridad judicial o arbitral autorice o disponga, o cuando se trate de información de dominio público, circunscrito para el uso que LA SUPERINTENDENCIA, autoridad respectiva o las normas vigentes permitan de manera expresa. El incumplimiento de esta obligación puede ser causal de resolución del presente contrato. Asimismo, esta obligación permanecerá vigente no obstante el vencimiento o la terminación del presente contrato, y su incumplimiento podrá conllevar a efectuar las acciones legales que correspondan.

²⁷ Artículo 164.1° literal a) del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

La confidencialidad de la información, a que se refiere el párrafo precedente, alcanza a todo el personal y subcontratistas de EL CONTRATISTA, debiendo así constar en los correspondientes contratos que con estos se celebren.

3.2. FACILIDADES PARA LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN

EL CONTRATISTA acepta y autoriza a LA SUPERINTENDENCIA para efectuar inspección o verificación en sitio, según la dirección indicada en su propuesta y/o contrato.

EL CONTRATISTA debe facilitar a LA SUPERINTENDENCIA, su(s) representante(s) y/u organismos reguladores o de fiscalización, el acceso a las instalaciones para la provisión de la prestación, en casos de auditorías, investigaciones e inspecciones de verificación de cumplimiento de las condiciones de la prestación. Estos accesos serán informados, autorizados y acordados con LA SUPERINTENDENCIA.

3.3. DEVOLUCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Al vencimiento del presente contrato y mientras no se incumpla las condiciones de la prestación²⁸, EL CONTRATISTA debe devolver y eliminar toda la información que le haya sido proporcionada para el cumplimiento de las prestaciones materia del contrato, independientemente del soporte o formato en el que se encuentre almacenada; y, a mantener el compromiso de confidencialidad en forma indefinida, incluso luego de concluido el presente contrato.

EL CONTRATISTA está obligado a proveer evidencia de que dicha eliminación ha sido realizada, de acuerdo con las condiciones de la prestación a satisfacción de LA SUPERINTENDENCIA, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de culminación de contrato.

3.4. DE LA NORMATIVIDAD:

Hasta donde sea aplicable, el contratista deberá considerar las normas, reglamentos y documentación, de acuerdo con las condiciones de la prestación:

- Normas Técnicas Peruanas (NTP).
- Estándares Internacionales y buenas prácticas.
- Recomendaciones del fabricante de los equipos para su normal funcionamiento.
- Otros documentos normativos internos dispuestos por la Superintendencia.

3.5. CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA PARA RECIBIR REPORTES DE EVENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA deberá reportar a la brevedad posible a LA SUPERINTENDENCIA cualquier incidente de seguridad de la información, hallazgo o situaciones sospechosas que pusieran en riesgo la citada información, relacionada con vulneraciones a la Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad o Privacidad de la información de LA SUPERINTENDENCIA, a fin de adoptar, de ser el caso, las coordinaciones y acciones necesarias en el marco de la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información; así como las acciones legales que correspondan.

A través de los canales establecidos para tal fin:

- Incidente de Seguridad Digital: A través del correo mesa-ayuda@sbs.gob.pe o en su defecto al número +51 1 630 9300.
- Incidentes relacionados a Seguridad Física: A través de la cuenta AA-seguridad@sbs.gob.pe o a través de una llamada telefónica al Departamento de Seguridad al +51 1 6309000 anexo 1424 o 1425.

4. FIRMA

El que suscribe,, con DNI N°, representante legal de la empresa (EL CONTRATISTA), con RUC N°, y con domicilio legal en, provincia y departamento de; acepta estas cláusulas.

Lima, de de 20XX.

XXX

D.N.I. N° XXX

Representante legal de la empresa XXX

²⁸ P.e. En caso la prestación sea una capacitación, curso o taller en el cual se requiera mantener los registros de los participantes para mantener la trazabilidad de los certificados emitidos, la eliminación no sería aplicable.

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 | | |
| <p><u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6)</p> | | <p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i = Oferta Pi = Puntaje de la oferta a evaluar Oi = Precio i Om = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio</p> <p>100.00 puntos</p> |
| TOTAL | | 100.00 |

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de evaluación, bajo la metodología de cliente incognito, de la atención a los usuarios en las empresas del sistema financiero y de seguros, que celebra de una parte la SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP, en adelante LA SUPERINTENDENCIA, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro de la Adjudicación Simplificada N° 031-2024-SBS - Tercera Convocatoria para la contratación del servicio de evaluación, bajo la metodología de cliente incognito, de la atención a los usuarios en las empresas del sistema financiero y de seguros, a EL CONTRATISTA, cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del servicio de evaluación, bajo la metodología de cliente incognito, de la atención a los usuarios en las empresas del sistema financiero y de seguros.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a S/ [.....], 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 la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO

LA SUPERINTENDENCIA realizará el pago a EL CONTRATISTA, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. El pago total se realizará contra la prestación del servicio, luego de la entrega y aprobación del informe general e informes específicos; así como de los documentos listados en el numeral 7 de los términos de referencia, previa conformidad emitida por la Gerencia de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (GCMIF) de la SBS. Los referidos informes y documentos deberán ser remitidos a través de la Mesa de Partes Virtual SBS (disponible en el portal web institucional) así como a la siguiente dirección: clienteincognito@sbs.gob.pe, deberán ser puestos a disposición a través de plataformas electrónicas u otros medios, previa coordinación con esta Superintendencia.

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

En caso de retraso en el pago por parte de LA SUPERINTENDENCIA, 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 servicio de realización del estudio tendrá una duración de ciento quince (115) días calendario, contados a partir del día siguiente a la suscripción del contrato o la notificación de la orden de servicio, según detalle previsto en el numeral 5.2 de los Términos de Referencia.

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: GARANTÍA²⁹

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 SUPERINTENDENCIA, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: S/ [.....], a través de la Carta Fianza N° [.....] emitida por [.....]. 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

De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00). Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA SUPERINTENDENCIA 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 Gerencia de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (GCMIF) de la SBS, en el plazo máximo de siete (7) días o máximo quince (15) días, en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA SUPERINTENDENCIA 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 SUPERINTENDENCIA 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 SUPERINTENDENCIA 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 SUPERINTENDENCIA no enerva su derecho a reclamar

²⁹ **LEY N° 32077 - Ley que establece un medio alternativo de garantías de cumplimiento en los procesos de contratación pública de las mype**

(...)

Artículo 3. Retención del monto como medio alternativo para garantizar los contratos

3.1 Se autoriza a las entidades públicas para que, en los documentos de los procedimientos de selección que se convoquen bajo los regímenes de contratación del Sistema Nacional de Abastecimiento, establezcan que el postor adjudicatario calificado como mype según la legislación vigente tenga la facultad de optar por la retención del monto total de la garantía correspondiente como medio alternativo a la obligación de presentar las garantías de fiel cumplimiento y de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias.

(...)

3.3 Lo dispuesto en los párrafos 3.1 y 3.2 es aplicable a los contratos de ejecución periódica de suministro de bienes, servicios, consultorías y de ejecución de obras, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) El plazo de la prestación sea igual o mayor a sesenta días calendario; y,
- b) Se considere, según corresponda, al menos dos pagos a favor del contratista o dos valorizaciones periódicas en función del avance de la obra.

3.4 La retención indicada en el párrafo 3.1 se efectúa durante la ejecución total del contrato y se realiza, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelta al finalizar dicho contrato.

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 de EL CONTRATISTA es de un (1) año contados a partir de la conformidad otorgada por LA SUPERINTENDENCIA.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA SUPERINTENDENCIA 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 SUPERINTENDENCIA 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, en caso corresponda.

Estas penalidades pueden alcanzar un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora u otras penalidades, LA SUPERINTENDENCIA 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 SUPERINTENDENCIA 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 CONTROVERSIAS³⁰

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.

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.

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.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1.1 CONFIDENCIALIDAD

Se califica como confidencial toda la información obtenida, así como los informes y toda clase de documentos que produzca o tenga a su alcance EL CONTRATISTA para la ejecución del presente contrato.

Se entenderá como tal toda información de tipo económica, financiera, legal, contable, técnica, comercial, estratégica o de otro tipo, así como la información proveniente de la función de supervisión, que sea revelada por LA SUPERINTENDENCIA a EL CONTRATISTA, en forma oral, escrita, o por cualquier otro medio o soporte para la realización de la prestación contratada; así como cualquier análisis, recopilación, estudio, resumen, extracto o documentación de todo tipo que elabore o formule EL CONTRATISTA a partir de la Información Confidencial o documentación revelada por LA SUPERINTENDENCIA.

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con el deber de reserva respecto de dicha información, no pudiendo por tanto divulgarla sin autorización expresa de LA SUPERINTENDENCIA. Esta obligación subsistirá aún después de concluida la vigencia del presente contrato por un plazo mínimo de cinco (5) años.

EL CONTRATISTA se compromete a limitar el acceso a la Información Confidencial de forma tal que solo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con LA SUPERINTENDENCIA.

EL CONTRATISTA responderá legalmente por los daños y perjuicios causados por el incumplimiento al deber de reserva al que se refiere esta cláusula y, para este efecto, suscribe este documento.

1.2 INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en la prestación que brinde, según correspondan, las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros, referidos a seguridad de la información, establecidos por LA SUPERINTENDENCIA y

³⁰ El arbitraje será institucional y resuelto por Árbitro Único. Para dicho efecto, se establecen las siguientes instituciones arbitrales:

1. Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima.
2. Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

que declara conocer y aceptar. Asimismo, se compromete a cumplir con la sección “Obligaciones del Contratista”.

Previa evaluación y conformidad de las áreas competentes, LA SUPERINTENDENCIA autorizará los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que sean requeridos por EL CONTRATISTA para la ejecución de la prestación materia del presente contrato. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de LA SUPERINTENDENCIA que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera o dentro de las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA.

EL CONTRATISTA adoptará las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de la información involucrada. Las medidas de seguridad deben ser apropiadas y acordes con la naturaleza y envergadura de tal información, a fin de evitar cualquier manejo contrario a la prestación contratada, incluyéndose, entre otros, a la adulteración, la alteración, la pérdida, las desviaciones de información, intencionales o no, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado.

EL CONTRATISTA deberá reportar a LA SUPERINTENDENCIA dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su ocurrencia, cualquier incidente de seguridad de la información, hallazgo o situaciones sospechosas que puedan poner en riesgo la citada información, relacionada con vulneraciones a la Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad o Privacidad de la información de LA SUPERINTENDENCIA, a fin de adoptar, de ser el caso, las coordinaciones y acciones necesarias que correspondan.

EL CONTRATISTA al inicio de la prestación deberá proporcionar al área usuaria la información de los canales de contactos respectivos (números de teléfonos y correos electrónicos) y un procedimiento para el reporte de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad que incluya un cuadro de escalamiento comercial, de post-venta y atención de averías y/o asistencia de soporte técnico.

EL CONTRATISTA exime de toda responsabilidad a LA SUPERINTENDENCIA, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la ejecución de la prestación por parte de EL CONTRATISTA o el uso de la misma por parte de LA SUPERINTENDENCIA.

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula de Seguridad de la Información por parte de EL CONTRATISTA constituye causal de resolución del presente contrato³¹, y asimismo, dará lugar a la indemnización por daños y perjuicios que le corresponda a LA SUPERINTENDENCIA conforme a ley.

2. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

2.1 DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; por lo que los datos personales que se proporcionen, así como aquellos generados o recopilados en el marco del presente contrato serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la referida normativa.

EL CONTRATISTA en caso corresponda, acepta y reconoce la responsabilidad de sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, de mantener permanentemente una absoluta y total reserva y confidencialidad respecto de los datos personales a que tengan acceso en el marco del presente contrato, la que subsistirá en forma permanente e indefinida.

2.2 DEL ENCARGO DEL TRATAMIENTO

En caso EL CONTRATISTA deba proporcionar datos personales de sus colaboradores o terceros para el tratamiento de los datos personales, así como en caso deban generarlos o recopilarlos cuando estos resulten necesarios en el marco del cumplimiento del presente contrato, ello no implicará de modo alguno la transferencia de los mismos, debiendo EL CONTRATISTA asumir en dichos casos, la condición de encargados del tratamiento en el marco de la Ley de Protección de Datos Personales, y de su Reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

³¹ Artículo 164.1° literal a) del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

EL CONTRATISTA declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento cuando corresponda y por tanto se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas, cuando estas lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas o el poder judicial cuando sea solicitado mediante la orden judicial correspondiente, debiendo notificar de ello a la otra parte, según corresponda, dentro de las 24 horas de recibido el requerimiento.

En caso EL CONTRATISTA asuma la condición de encargado del tratamiento de los datos personales que se pudieran proporcionar, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación de la finalidad del presente contrato.

EL CONTRATISTA en caso corresponda, reconoce y acepta que podrá en cualquier momento, ser auditado por LA SUPERINTENDENCIA sobre las medidas aplicadas, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, y demás normas conexas. De comprobar LA SUPERINTENDENCIA el incumplimiento de esta cláusula podrá resolver el presente contrato e interponer las acciones legales a que hubiera lugar.

3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

3.1 RESERVA Y USO DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA acepta la obligación de guardar reserva sobre cualquier información de LA SUPERINTENDENCIA a la que haya tenido acceso con ocasión de la ejecución del presente contrato; a no revelar ni permitir la revelación de cualquier detalle a los medios de prensa o a terceros; a no utilizar la información vinculada al contrato con LA SUPERINTENDENCIA o el nombre, logo o cualquier medio que identifique a LA SUPERINTENDENCIA en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización escrita de LA SUPERINTENDENCIA, a excepción de aquella información que LA SUPERINTENDENCIA o una autoridad judicial o arbitral autorice o disponga, o cuando se trate de información de dominio público, circunscrito para el uso que LA SUPERINTENDENCIA, autoridad respectiva o las normas vigentes permitan de manera expresa. El incumplimiento de esta obligación puede ser causal de resolución del presente contrato. Asimismo, esta obligación permanecerá vigente no obstante el vencimiento o la terminación del presente contrato, y su incumplimiento podrá conllevar a efectuar las acciones legales que correspondan.

La confidencialidad de la información, a que se refiere el párrafo precedente, alcanza a todo el personal y subcontratistas de EL CONTRATISTA, debiendo así constar en los correspondientes contratos que con estos se celebren.

3.2 FACILIDADES PARA LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN

EL CONTRATISTA acepta y autoriza a LA SUPERINTENDENCIA para efectuar inspección o verificación en sitio, según la dirección indicada en su propuesta y/o contrato.

EL CONTRATISTA debe facilitar a LA SUPERINTENDENCIA, su(s) representante(s) y/u organismos reguladores o de fiscalización, el acceso a las instalaciones para la provisión de la prestación, en casos de auditorías, investigaciones e inspecciones de verificación de cumplimiento de las condiciones de la prestación. Estos accesos serán informados, autorizados y acordados con LA SUPERINTENDENCIA.

3.3 DEVOLUCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Al vencimiento del presente contrato y mientras no se incumpla las condiciones de la prestación³², EL CONTRATISTA debe devolver y eliminar toda la información que le haya sido proporcionada para el cumplimiento de las prestaciones materia del contrato, independientemente del soporte o formato en el que se encuentre almacenada; y, a mantener el compromiso de confidencialidad en forma indefinida, incluso luego de concluido el presente contrato.

EL CONTRATISTA está obligado a proveer evidencia de que dicha eliminación ha sido realizada, de acuerdo con las condiciones de la prestación a satisfacción de LA SUPERINTENDENCIA, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de culminación de contrato.

3.4 DE LA NORMATIVIDAD:

Hasta donde sea aplicable, el contratista deberá considerar las normas, reglamentos y documentación, de acuerdo con las condiciones de la prestación:

³² P.e. En caso la prestación sea una capacitación, curso o taller en el cual se requiera mantener los registros de los participantes para mantener la trazabilidad de los certificados emitidos, la eliminación no sería aplicable.

- Normas Técnicas Peruanas (NTP).
- Estándares Internacionales y buenas prácticas.
- Recomendaciones del fabricante de los equipos para su normal funcionamiento.
- Otros documentos normativos internos dispuestos por LA SUPERINTENDENCIA.

3.5 CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA PARA RECIBIR REPORTES DE EVENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA deberá reportar a la brevedad posible a LA SUPERINTENDENCIA cualquier incidente de seguridad de la información, hallazgo o situaciones sospechosas que pusieran en riesgo la citada información, relacionada con vulneraciones a la Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad o Privacidad de la información de LA SUPERINTENDENCIA, a fin de adoptar, de ser el caso, las coordinaciones y acciones necesarias en el marco de la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información; así como las acciones legales que correspondan.

A través de los canales establecidos para tal fin:

- Incidente de Seguridad Digital: A través del correo mesa-ayuda@sbs.gob.pe o en su defecto al número +51 1 630 9300.
- Incidentes relacionados a Seguridad Física: A través de la cuenta AA-seguridad@sbs.gob.pe o a través de una llamada telefónica al Departamento de Seguridad al +51 1 6309000 anexo 1424 o 1425.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DEL COMPROMISO Y CUMPLIMIENTO DE LA SEGURIDAD Y DE LA SALUD EN EL TRABAJO

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir las normas vigentes y complementarias en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como las cláusulas adjuntas al presente contrato; siendo el incumplimiento de dichas obligaciones causal de resolución contractual, de conformidad con el artículo 164 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: 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 PRIMERA: 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 SUPERINTENDENCIA: Av. Guillermo Prescott N° 185, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, o a la Mesa de Partes Virtual (<https://www.sbs.gob.pe/mesa-de-partes-virtual>).

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO Y CORREO ELECTRONICO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO] o correo electrónico: _____

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 SUPERINTENDENCIA"

"EL CONTRATISTA"

SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO

1. POLÍTICA DE SEGURIDAD

Es política de la Superintendencia, garantizar la seguridad y la salud en el trabajo de sus trabajadores, contratistas y de terceras personas que se encuentren dentro de los locales de la institución.

La Superintendencia fomenta una cultura de prevención y mitigación de riesgos, a través de un adecuado sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, en concordancia con la normatividad pertinente, compromiso que debe asumir el Contratista, como responsable de la prevención de accidentes y enfermedades profesionales en cada una de las áreas donde ejecuten sus prestaciones.

2. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Por medio del presente, el contratista se obliga a lo siguiente:

- 2.1. Asignar a la SBS personal que posea las habilidades y los conocimientos suficientes, adquiridos a través de los programas de capacitación y la propia experiencia acumulada a través de los años.
- 2.2. Capacitar adecuadamente a su personal respecto de los riesgos a los que está expuesto en función a las características de las labores o actividades que desarrolla y el cargo que ocupa.
- 2.3. Evaluación de los riesgos de las actividades que efectuará su personal, adoptando las medidas necesarias de control antes del inicio de las actividades.
- 2.4. Contar con las licencias y/o las certificaciones nacionales y/o extranjeras que sean requeridas y/o necesarias de acuerdo con la normativa vigente, según sea el trabajo o actividad a realizar.
- 2.5. Prevenir el impacto que sobre el medio ambiente tenga el manejo y la manipulación de residuos, materiales, insumos o sustancias químicas que sean utilizados y/o desechados en las actividades que son materia del presente contrato.
- 2.6. Cumplir con las reglas de conducta y de seguridad interna que disponga la Superintendencia.
- 2.7. Dar cumplimiento a la normatividad vigente sobre Seguridad y Salud en el trabajo, que a modo de referencia se mencionan las siguientes:
 - Ley N° 29783 y sus modificatorias, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Decreto Supremo N° 005-2012-TR y sus modificatorias, Reglamento de la Ley N° 29783.
 - Ley N° 28048. Ley de protección de la mujer gestante.
 - Ley N° 27626, De las empresas especiales de servicios y cooperativas de trabajadores.
 - Decreto Supremo N° 009-2004-TR, Reglamento de la Ley N° 28048.
 - Resolución Ministerial N° 374-2008-TR, De protección de la mujer gestante.
 - Decreto Supremo N° 042-F, Reglamento de Seguridad Industrial.
 - Resolución Ministerial N° 480-2008/MINSA, que aprueba la NTS N° 068-MINSA/DGSP-V.1.
 - Decreto Supremo N° 003-98-SA, Norma Técnica del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
 - Decreto Supremo N° 015-2005-SA, Valores permisibles para agentes químicos en el ambiente de trabajo.
 - Decreto Supremo N° 022-2001-SA, Reglamento sanitario para las actividades de saneamiento ambiental.
 - Decreto Supremo N° 011-2006-Vivienda y sus modificaciones. Reglamento Nacional de Edificaciones.
 - Resolución Ministerial N° 449-2001-SA-DM, Norma Sanitaria para trabajos de desinfección, desinsectación, desratización, limpieza de ambientes, de tanques sépticos, etc.
 - Resolución Ministerial N° 037-2006-MEM, Código Nacional de Electricidad.
 - Resolución Ministerial N° 111- 2013 Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas
 - NTP 400.034, Andamios. Requisitos.
 - Norma G.050, Seguridad durante la Construcción.

La relación de normas nacionales descritas anteriormente, es solo referencial y no exime al contratista del cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable en materia de seguridad y salud, así como todas aquellas normas y lineamientos internos que la Superintendencia ponga en su conocimiento.

- 2.8. Conocer y difundir a su personal, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia, así como todas las medidas para el cuidado de la seguridad y salud en el trabajo dispuestas por esta.

- 2.9. Contar con los implementos de seguridad adecuados para el tipo de trabajo que se va a realizar.
- 2.10. Proporcionará a su personal, los equipos de protección y la ropa de trabajo que sea la adecuada para resguardarlo de los potenciales daños por efectos mecánicos, contaminantes, químicos y biológicos, ambientales y/o meteorológicos. De igual forma, deberá controlar el correcto uso de estos elementos así como su calidad.
- 2.11. Suministrar todo los equipos y herramientas que su personal requiera para el desarrollo y ejecución adecuada de los trabajos o actividades contratados. Los mismos que deberán ser de óptima calidad, de características para su uso y encontrarse en buen estado. Cualquier situación que afecte el funcionamiento y la calidad de estos, deberá ser reemplazado y debe ser puesto en conocimiento inmediato del personal de la Superintendencia.

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA

La Superintendencia se reserva el derecho de supervisar en cualquier momento los equipos, elementos, sitios de trabajo, personal y documentos que sean necesarios para evaluar el cumplimiento y aplicación de las normas de Seguridad y Salud en el trabajo.

La Superintendencia se reserva el derecho de impedir las labores o actividades del personal del contratista que incumpla los citados procedimientos y normas. En caso esta situación se torne persistente y/o generalizada, la Superintendencia queda facultada a paralizar los trabajos y resolver el contrato sin lugar a reclamo por parte del contratista.

La Superintendencia se reserva el derecho de comunicar a la Autoridad de Trabajo cualquier incumplimiento por parte del contratista relacionado con las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo materia del presente contrato.

El contratista tiene el deber de dar estricto cumplimiento de las normas y disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo.

El incumplimiento de estas obligaciones es causal de resolución de contrato. La SBS se reserva el derecho de solicitar la acreditación sobre el cumplimiento de dichas obligaciones durante la ejecución contractual.

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria

Presente.-

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

| | | | |
|--------------------------------------|--------------|----|----|
| Nombre, Denominación o Razón Social: | | | |
| Domicilio Legal: | | | |
| RUC: | Teléfono(s): | | |
| MYPE ³³ | | 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 servicios³⁴

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.

³³ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento.

³⁴ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria

Presente.-

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

| | | | | |
|---------------------------------------|---------------|----|----|--|
| Datos del consorciado 1 | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : | | | | |
| Domicilio Legal : | | | | |
| RUC : | Teléfono(s) : | | | |
| MYPE ³⁵ | | Sí | No | |
| Correo electrónico : | | | | |

| | | | | |
|---------------------------------------|---------------|----|----|--|
| Datos del consorciado 2 | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : | | | | |
| Domicilio Legal : | | | | |
| RUC : | Teléfono(s) : | | | |
| MYPE ³⁶ | | Sí | No | |
| Correo electrónico : | | | | |

| | | | | |
|---------------------------------------|---------------|----|----|--|
| Datos del consorciado ... | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : | | | | |
| Domicilio Legal : | | | | |
| RUC : | Teléfono(s) : | | | |
| MYPE ³⁷ | | 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.
6. Notificación de la orden de servicios³⁸

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

³⁵ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

³⁶ Ibídem.

³⁷ Ibídem.

³⁸ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

[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.

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de evaluación, bajo la metodología de cliente incognito, de la atención a los usuarios en las empresas del sistema financiero y de seguros, 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**

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria

Presente. -

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de ciento quince (115) días calendario, contados a partir del día siguiente a la suscripción del contrato o la notificación de la orden de servicio, según detalle previsto en el numeral 5.2 de los Términos de Referencia.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS– Tercera Convocatoria**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

- | | |
|--|---------------------|
| 1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] | [%] ³⁹ |
| [DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1] | |
| 2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] | [%] ⁴⁰ |
| [DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2] | |
| TOTAL OBLIGACIONES | 100% ⁴¹ |

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

Importante

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

³⁹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

⁴⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

⁴¹ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

ANEXO N° 6

PROPUESTA ECONOMICA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria

Presente.-

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

| CONCEPTO | PRECIO TOTAL (S/) |
|---|-------------------|
| Servicio de evaluación, bajo la metodología de cliente incognito, de la atención a los usuarios en las empresas del sistema financiero y de seguros | |
| | |

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria
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 ⁴² | FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ⁴³ | EXPERIENCIA PROVENIENTE ⁴⁴ DE: | MONEDA | IMPORTE ⁴⁵ | TIPO DE CAMBIO VENTA ⁴⁶ | MONTO FACTURADO ACUMULADO ⁴⁷ |
|-------|---------|---------------------|---|---------------------------------------|--|---|--------|-----------------------|------------------------------------|---|
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |
| ... | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | |

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

⁴² Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

⁴³ 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.

⁴⁴ 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”.

⁴⁵ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

⁴⁶ 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 Servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

⁴⁷ Consignar en la moneda establecida en las bases.

ANEXO N° 8

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>. Tratándose de sanciones no vigentes, podrá solicitar a dicho órgano informe si la empresa en cuestión tenía sanción vigente a la fecha de inscripción de la fusión en Registros Públicos.

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

ANEXO N° 9

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 10

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2024-SBS – Tercera Convocatoria

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.

ANEXO N° 11

Modelo de Carta para el abono con abonos en la cuenta bancaria del proveedor)

LOGO DE EMPRESA SOLICITANTE

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima,
Señores
Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
Presente

Asunto: Autorización para el pago con abonos en cuenta

Por medio de la presente, comunico a usted los datos para el pago con abonos en nuestra cuenta de la empresa que represento:

Número de Cuenta:.....
Código de Cuenta Interbancario (CCI):.....
Tipo de Cuenta:.....
Nombre del Banco:.....
Razón social:.....

Agradeceré se sirva disponer lo conveniente para que los pagos a nombre de mi representada sean abonados a la cuenta indicada.

Asimismo, dejo 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 el primer párrafo de la presente.

Para cualquier comunicación al respecto sírvase coordinar con:

Nombre y Apellidos de la Persona:.....
Correo electrónico y N° Telefónico:.....

Atentamente,

Firma del proveedor o su representante legal

Nombre y apellidos
Razón Social de la Empresa