

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

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



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

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

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

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

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

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

INSTRUCCIONES DE USO:

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

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

SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.



**BASES INTEGRADAS DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**CONCURSO PÚBLICO N°
N° 013-2023-SEAL**

PRIMERA CONVOCATORIA

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE
“SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS”**

AREQUIPA, 2023



DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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



SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no*

coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.

- No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas

que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante ~

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

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

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-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 : SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A. – SEAL
RUC N° : 20100188628
Domicilio legal : CALLE CONSUELO N° 310 – AREQUIPA
Teléfono: : 054 – 381377
Correo electrónico: : logistica5@seal.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del “**SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**”.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante **Documento Interno GG-1187-2023** el **05 de octubre del 2023**.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Propios.

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de **Suma Alzada**, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No corresponde.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de **Setecientos treinta (730) días calendario**, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 6.50 (Seis con 50/100 Soles) en Caja de la Entidad en sito en Calle Sucre Nro. 402, distrito, provincia y departamento de Arequipa.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440 - Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31638 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Ley N° 31640 - Ley de Endeudamiento del Sector Público para el año fiscal 2023.
- Decreto Supremo N° 011-79-VC.
- Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias, en adelante La Ley.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento, y sus modificatorias.
- Directivas, Pronunciamientos y Opiniones del OSCE.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Código Civil.

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



CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

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

- Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- 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**)

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

³ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

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

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) 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 acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato. CARTA FIANZA
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

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

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁵ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- g) Domicilio en Arequipa y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.⁶
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación⁷ (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado^{8,9}.
- j) Estructura de costos¹⁰.
- k) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete¹¹.

Importante

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

⁵ Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

⁶ **OBSERVACIÓN 6**, formulada por CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.; Se aclara que el domicilio en la ciudad de Arequipa señalado como requisito para Perfeccionar el Contrato no implica que necesariamente se trate del domicilio fiscal del postor adjudicatario, se requiere señalar un domicilio en la ciudad de Arequipa para ciertas notificaciones como por ejemplo notariales, las cuales no pueden ser remitidas vía correo electrónico. Por lo tanto, no se acoge la observación, debiendo ceñirse a lo señalado en las bases.

⁷ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

⁸ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

⁹ **CONSULTA 23**, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaria, no se acepta lo solicitado, se precisa que la Entidad no tiene un formato de presentación de precios unitarios, por lo que el postor ganador de la buena pro, podrá presentar sus Precios Unitarios según sus propios formatos, ajustando los mismos a los términos de referencia señalados en las bases.

¹⁰ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

¹¹ Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya¹².
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en **Mesa de Partes Virtual de SEAL** (<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>), con excepción de la garantía de fiel cumplimiento y de aquellos documentos que requieran ser presentados en original, la misma que deberá presentarse de forma física, en Calle Sucre N° 406, Arequipa, para lo cual deberá ponerse en contacto con personal de Mesa de Partes de SEAL al siguiente número 054-381377anexo 1520.

El horario de presentación de la documentación sea de manera física virtual será de Lunes a Viernes de 08:00 am a 16:00 pm.

Importante

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

2.5. FORMA DE PAGO

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

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 Unidad de Atención al Cliente de la Gerencia de Comercialización emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Informe de los trabajos realizados emitido por La CONTRATISTA el mismo que deberá contar con el visto bueno del Jefe de la Unidad de Atención al Cliente.
- Copia de Contrato.
- Copia de Orden de Servicio o Pedido Marco.
- Copia de la planilla electrónica (T-REGISTRO). (Para el primer mes de servicio), de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 29245, Ley que regulan los servicios de tercerización, y su Reglamento

¹² Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

aprobado por D.S. N° 006-2008-TR.

Además, el área usuaria, solicitará para la conformidad mensual del servicio y posterior pago, la presentación de copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales. A efectos de pagar los pagos mensuales La CONTRATISTA deberá presentar mensualmente lo siguiente:

- Copia de PLAME impreso (remuneración, aportes y descuentos)
- Copia de constancia de pago de tributos del PLAME
- Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia de depósito correspondiente ~~en cuenta corriente~~¹³
- Constancia de pago de CTS (cuando corresponda)
- Pago de gratificaciones (cuando corresponda)
- Pago de vacaciones – trucas (Cuando corresponda)

Dicha documentación se debe presentar en forma física en mesa de partes de SEAL, sito en la Calle Consuelo 310, Arequipa, o en forma virtual en el módulo comprobantes de Pago (<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>).

¹³ **OBSERVACIÓN 24**, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acoge la observación, ya que los pagos de las remuneraciones de los trabajadores se realizan con depósitos en cuentas de ahorro o cuentas sueldo a nombre de los trabajadores, no correspondiendo en este caso apertura de cuentas corrientes para el pago de remuneraciones.

Las cuentas corrientes no se utilizan comúnmente para el pago de remuneraciones. Esto se debe a que las cuentas corrientes suelen tener tarifas asociadas, como tarifas por mantenimiento, tarifas por retiros, o tarifas por transferencias.

Por lo tanto, se aclara que lo que se deberá presentar son las Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y constancia de depósito correspondiente.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS¹⁴

N° CM/AC-0030-2023

1. **AREA USUARIA:** Unidad de Atención al Cliente

2. **OBJETO DEL CONTRATO:**

Se requiere contratar a una persona natural o jurídica, que se encargue del servicio de atención de procedimientos administrativos, asumiendo la prestación del servicio, contando con sus propios recursos financieros, técnicos y materiales.

3. **FINALIDAD PÚBLICA:**

El servicio requerido tiene como finalidad pública el de brindar una atención eficiente a los clientes de SEAL, ante los requerimientos originados por la prestación del servicio público de electricidad, en concordancia a los alcances de la normatividad vigente.

4. **ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN:**

A través de la Resolución N° 269-2014-OS/CD, se aprobó la Directiva "Procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural" cuyo objetivo es garantizar que los usuarios de los servicios públicos, cuenten con normas que permitan procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para la atención de cualquier reclamo y trámites afines que formulen con relación a dichos servicios, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente.

5. **OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS:**

GENERAL:

Brindar una atención eficiente a los requerimientos y respuesta de solicitudes y reclamos, en concordancia a los alcances de la normatividad vigente.

ESPECÍFICOS:

- Cumplir con los lineamientos establecidos en la Resolución N° 047-2009-OS/CD o la que haga sus veces durante la vigencia del contrato, así como las demás directivas y normas relacionadas a los usuarios del servicio público de electricidad y sus modificatorias.
- Aplicar un seguimiento concurrente a los reclamos registrados en el sistema comercial de SEAL para establecer la admisibilidad y procedencia de los reclamos dentro de las consideraciones de la normatividad vigente.
- Realizar una correcta conformación de la documentación del expediente de reclamo según la normatividad vigente.

¹⁴ CONSULTA 72, formulada por GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área usuaria, se precisa que el servicio engloba la atención de todos los usuarios de toda la concesión, así como su atención de solicitudes y reclamos, y atenciones generadas en todos nuestros canales.

- Realizar el estricto seguimiento de los plazos y formas que deben respetarse dentro de un procedimiento administrativo de reclamo, en cumplimiento de la normatividad vigente, evitando incurrir en faltas que acarreen sanciones por parte del organismo supervisor.
- Detectar las posibles contingencias que se presenten en la ejecución del servicio y que impidan o dilaten su ejecución, proponiendo recomendaciones para la optimización en el servicio prestado.
- Ejecutar las actividades para la prestación del presente servicio, cumpliendo con la normatividad vigente en materia de seguridad e higiene ocupacional según lo establecido en La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo incluyendo los requisitos de seguridad y protocolos sanitarios vigentes a la fecha de ejecución del servicio.

6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN:

La contratación del servicio de atención de procedimientos administrativos se realizará bajo el sistema de suma alzada.

7. ADELANTOS:

NO CORRESPONDE

8. SUBCONTRATACIÓN:

La CONTRATISTA no podrá subcontratar a terceros el presente requerimiento.

9. NORMAS OBLIGATORIAS Y/O VOLUNTARIAS:

- ✓ Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento y modificatorias vigentes.
- ✓ R.M. N° 214-2011-MEM/DM, Código Nacional de Electricidad – Suministro y modificatorias vigentes.
- ✓ R.M. N° 037-2006-EM/DM, Código Nacional de Electricidad – Utilización y modificatorias vigentes.
- ✓ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias vigentes.
- ✓ Decreto Supremo N° 020-97-EM, NTCSE Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos y su Base Metodológica y modificatorias vigentes.
- ✓ Procedimiento N° 686-2008-OS/CD, Procedimiento para Supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica y modificatorias vigentes.
- ✓ Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, y modificatorias vigentes.
- ✓ Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatorias vigentes.
- ✓ Procedimiento para la Supervisión de la Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por el Resolución N° 047-2009-OS/CD y modificatorias vigentes.
- ✓ Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Público de Electricidad y modificatorias vigentes.
- ✓ Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y modificatorias vigentes.
- ✓ Ley 12733 - Ley de Protección de Datos Personales y modificatorias vigentes.
- ✓ Otra normativa que Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. estime conveniente, para la buena prestación del servicio.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD A ADOPTARSE¹⁵

¹⁵ CONSULTA 9 y 16, formuladas por ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C. y DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L., respectivamente; En coordinación con el Área Usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acoge en parte lo solicitado por lo tanto se retira el literal a) y b) del numeral 10 medidas de Seguridad a Adoptarse, ya que dichas resoluciones fueron derogadas mediante el Decreto Supremo N°130-2022-PCM "Derogatoria del Estado de Emergencia Nacional".

Las normas derogadas obligaron a todas las empresas, conforme el Decreto Supremo N°014-2023-TR se retomen y prioricen las auditorías relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). En base a ello, corresponde establecer nuevos lineamientos respecto a las medidas de seguridad a adoptarse y considerar presentarse el resultado de la auditoría practicada e informada al SUNAFIL sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

Se mantiene el Literal c) ante nueva normatividad que se presente en relación a la vigilancia prevención y control del COVID-19.

La Contratista debe cumplir con las normas que se señalan y sus modificatorias y todas aquellas normas que emita el estado y que sean aplicables al contrato:

- a) Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA: "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2 modificatorias vigentes.
- b) RM N° 128-2020-MINEM/DM: "Protocolo Sanitario para la Implementación de medidas de prevención y respuesta frente al COVID-19 en las actividades del Subsector Minería, el Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad" y modificatorias vigentes.
- c) Otros dispositivos legales – normatividad que esté relacionada a la vigilancia, prevención y control del COVID – 19.
- d) Decreto Supremo N°014-2023-TR

11. MEDIDAS PARA PROTECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE A ADOPTARSE

La Contratista debe cumplir con:

- a) Ley N° 28611: Ley General del Ambiente.
- b) Decreto Supremo N° 014-2019-EM: Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas del Ministerio de Energía y Minas.
- c) Decreto Legislativo N° 1278: Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- d) Resolución Ministerial N° 099-2020-MINAM: Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios, centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno, oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos.
- e) Otros dispositivos legales – normatividad que esté relacionada a la gestión ambiental de acuerdo al servicio requerido.

NOTA: La Contratista deberá revisar y cumplir según le aplique el procedimiento RE-05-02 Reglamento de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para Empresas Contratistas de SEAL.

12. DE LA HABILITACIÓN DEL PROVEEDOR:¹⁶

LA CONTRATISTA, debe ser una empresa tercerizadora autorizada según la normativa vigente.

No serán consideradas las empresas que ejerzan la actividad de intermediación laboral.

13. DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA:

La CONTRATISTA deberá proporcionar a su personal los equipos, instrumentos, herramientas, uniformes, fotocheck, material logístico necesario, útiles de escritorio y cualquier otro recurso, que sean necesarios para la ejecución y el cumplimiento del servicio.

A fin de cumplir con el equipamiento e infraestructura requerida La CONTRATISTA contará con un periodo de implementación de quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Los servicios de telefonía fija, internet, agua, energía eléctrica, transporte, entre otros, serán proporcionados por La CONTRATISTA y correrán por cuenta del mismo. Tales servicios serán brindados asegurando la continuidad del servicio, respecto a la ocurrencia de alguna contingencia en las redes de servicio público.

Los servicios de internet, agua, energía eléctrica, transporte, entre otros, serán proporcionados por LA CONTRATISTA y correrán por cuenta del mismo. La CONTRATISTA adoptará las medidas que resulten necesarias para garantizar en la medida de lo posible la

¹⁶ CONSULTA 17, formulada DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.; En coordinación con el Área usuaria, se precisa que la intermediación incluye actividades temporales (ocasionalidad y suplencia), complementarias (vigilancia, limpieza) o de alta especialización; mientras, en la tercerización la actividad es necesaria y se vincula con la principal, pero no constituye el núcleo del negocio. En este sentido, debido a la naturaleza del servicio no se aceptarán empresas de intermediación laboral.

continuidad del servicio, ante eventualidades o cortes de servicio programados por parte de los proveedores de los servicios públicos que se requieran.¹⁷

A. La CONTRATISTA brindará el equipamiento para el servicio de atención de procedimientos administrativos en forma presencial, debiendo asegurar y contar como mínimo lo siguiente:

- 20 Lap Tops nuevas¹⁸ (incluye soporte y mantenimiento) , que permitan cubrir la atención (Mínimo: icore5, 500 Gb o más de espacio de disco duro sólido, memoria RAM 8 Gb, con tarjeta de red Ethernet) y con licencia de:
 - Sistema Operativo Windows 10 de 64 bits - Profesional.
 - Microsoft office 2016 o superior.
 - Antivirus con licencia (no debe ser gratuito)-
 - Licencia EDR.
- 05 Escáner (incluye soporte, mantenimiento y suministros) de alta velocidad nuevos, con las siguientes características como mínimo:
 - Tipo: Escáner para Departamentos
 - Alimentación de Documentos: Automática o Manual
 - Tamaño del Documento:
 - Anchura: De 2.1" a 11.8" (de 5 cm a 30 cm)
 - Longitud: De 2.8" a 17" (de 7 cm a 43 cm)
 - Modo de Documentos Largos: Hasta 118" (300 cm)
 - Peso del Documento:
 - Recorrido en Forma de U
 - Alimentación Automática: Bond de 14 a 32 lb (de 53 a 120 g/m2)
 - Alimentación Manual: Bond de 11 a 40 lb (de 41 a 150 g/m2)
 - Recorrido en Línea Recta
 - Alimentación Automática: Bond de 14 a 32 lb (de 53 a 120 g/m2)
 - Alimentación Manual: Bond de 11 a 144 lb (de 41 a 542 g/m2)
 - Capacidad del Alimentador: 100 Hojas
 - Escala de Grises: 8 bits
 - Color: 24 bits
 - Elemento de Escaneo: Sensor de Imagen por Contacto (CMOS) de Tres Líneas
 - Fuente de Luz: LED RGB
 - Modos de Escaneo: Unilateral, Bilateral, en Color, Escala de Grises, Blanco y Negro, Mejoramiento de Texto (Tres Tipos), Difusión de Error
 - Eliminación de Colores: Rojo, Verde, Azul, Personalizada
 - Resolución Óptica: 600 ppp
 - Resolución de Salida: 100/150/200/240/300/400/600 ppp
 - Velocidades de Escaneo* Unilateral Bilateral
 - Blanco y Negro: Hasta 80 ppm Hasta 160 ipm
 - Escala de Grises: Hasta 80 ppm Hasta 160 ipm

¹⁷ **OBSERVACIÓN 25**, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaria y, con ocasión a la integración de las bases, se acoge la observación, por lo que:

- Se retira del tercer párrafo del numeral 13 del requerimiento, el término "telefonía fija", por no ser requerido en el presente proceso.

- Se corrige y precisa lo siguiente: " La CONTRATISTA adoptará las medidas que resulten necesarias para garantizar en la medida de lo posible la continuidad del servicio, ante eventualidades o cortes de servicio programados por parte de los proveedores de los servicios públicos que se requieran."

¹⁸ **CONSULTA 10**, formulada por ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.; En coordinación con el Área usuaria, se acepta en parte lo solicitado. Se mantiene el requerimiento de las 20 laptops con las características técnicas establecidas, esto debido a la necesidad y experiencia del área usuaria, teniendo en consideración la facilidad de uso y traslado de los equipos para la ejecución de sus actividades.

Respecto al segundo punto, se retira la implementación de la UPS como respaldo de energía ya que se solicitó LAPTOP para la ejecución de actividades y dichos equipos cuentan con respaldo de energía. Sin perjuicio de lo anterior, de considerarlo conveniente el contratista podrá dotar de equipos o sistemas de respaldo de energía adicionales para aumentar el tiempo de respaldo de energía, a su propio costo.

OBSERVACIÓN 26, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área usuaria, no se acoge la observación, manteniéndose lo señalado en el requerimiento, respecto a las 20 laptops con las características técnicas establecidas, esto debido a la necesidad y experiencia del área usuaria, teniendo en consideración la facilidad de uso y traslado de los equipos para la ejecución de sus actividades.

- Color: Hasta 80 ppm Hasta 160 ppm
 - Interfaz: Hi-Speed USB 2.0, SCSI-III
 - Software Controladores del Escáner: ISIS/TWAIN para Windows 10 (64 bits)
 - Dimensiones (Al. x An. x Pr.): 7.5" x 15.6" x 12.3" (19 cm x 39.6 cm x 31 cm)
 - Peso: 23 lb (10.4 Kg)
 - Consumo de Energía: 46.5 W o menos (Modo de Ahorro de Energía: 3.7 W o menos)
 - Volumen Diario Recomendado: 10,000 Escaneos
 - Software Incluido: Software Controladores ISIS/TWAIN, Adobe Acrobat Standard, Kofax VirtualReScan
 - Opciones: Unidad de Escáner Plano 101, Kit de Rodillos de Intercambio, Módulo III de Códigos de Barras
 - Otras Características: Detección Automática de Color, Detección Automática de Tamaño de Página, Eliminación de Color Personalizada/ Mejoramiento de Color, Corrección de Desviación, Modo Folio, Modo Documentos Largos, Reducción del Efecto Muaré, MultiStream, Escaneo Previo, Evitar Sangrado/Eliminar Fondo, Eliminación de Orificio de Perforación, Omisión de Página en Blanco, Reconocimiento de Orientación de Texto, Corrección de Color Tridimensional, Detección Ultrasónica de Alimentación Doble, Preferencias del Usuario.
- LA CONTRATISTA contará con el servicio de INTERNET en su propio local con las siguientes características:¹⁹
- Comunicación desde la oficina SEAL- Sucre 402 hasta el local de la contratista a través de un medio de comunicación dedicado (Fibra Óptica o Radio Enlace) que tenga las siguientes características:
 - Mínimo ancho de banda 100 Mbps Simétrico
 - La conexión de fibra óptica podrá efectuarse en SEAL – Calle Sucre 402 – Arequipa y/o SEAL – Av. Miguel Forga 131 – Parque Industrial – Arequipa.
 - El proveedor deberá de contar con un router, que se instalará en la oficina de SEAL y que tenga como mínimo un puerto WAN y un puerto LAN y la capacidad de manejar ACL.
- Respecto a la Plataforma y/o software de atención y resolución administrativa será proporcionado por SEAL.
- Deberá contar con correos electrónicos institucionales de Buzón de 50 GB y mensajes de hasta 50 25 MB²⁰ para recibir y enviar documentación asociada a sus funciones, y de uso estrictamente laboral. Y una cuenta drive de 2 GB de almacenamiento para el supervisor, los Gestores de preparación de expedientes de apelaciones, seguimientos, escaneos y de cartas.
- Papel A4 en las cantidades suficientes para la impresión de resoluciones, cartas, documentos internos, entre otros.
- Útiles de escritorio (lapiceros, lápices, engrapador tipo escritorio, cuaderno tipo espiral, numeradora, sello fechador, etc.).
- 01 teléfono celular con la línea privada igual a la utilizada por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
- Equipos de protección o control de sobretensión local (supresores de pico) por cada equipo de cómputo.
- Impresoras: todas las impresoras suministradas por LA CONTRATISTA deben ser nuevas (incluye soporte, mantenimiento y suministros), que permitirá asegurar la calidad de las impresiones, evitando que estas salgan manchadas o con baja calidad de la impresión.

¹⁹ **OBSERVACIÓN 27**, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaria, se establece que el mínimo de ancho de banda debe ser de mínimo 100 Mbps, tanto de subida y bajada.

²⁰ **OBSERVACIÓN 28**, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el área usuaria y, con ocasión a la integración de bases; considerando que los principales proveedores de correo corporativo limitan el tamaño de los adjuntos a 25 MB, y teniendo en consideración que también permiten el envío de archivos con un tamaño mayor a 25 MB mediante un enlace de acceso en Drive u otro servicio de almacenamiento en la nube, se acoge la observación, por lo que, se aceptará que el tamaño máximo de los mensajes de correo electrónico para correos electrónicos institucionales sea de 25 MB. Sin embargo, los archivos con un tamaño mayor a 25 MB podrán ser enviados mediante un enlace de acceso en Drive u otro servicio de almacenamiento en la nube.

Para el Local de la Contratista:

- 01 Impresora matricial para impresión de cédulas de notificación
- 03 Impresoras láser, con las siguientes características como mínimo:

N°	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS MINIMAS
1	Función	Equipo Multifuncional: Copia, Impresión, Escaneo y Fax
2	Tecnología	Láser B/N
3	Velocidad de Impresión	30 ppm o superior
4	Tamaño de papel soportado	Hasta A4
5	Memoria RAM	512Mb o superior
6	Procesador	400 Mhz o superior
7	Resolución de impresión	1200 x 1200 ppp o superior
8	Tiempo de salida de la primera copia	11 segundos o menor
9	Capacidad de Entrada	02 bandejas de 500 Hojas como mínimo
10	Ciclo mensual recomendado por el fabricante	10 000 páginas al mes o superior
11	Capacidad de bandeja de salida	250 Hojas o superior
12	Capacidad del Alimentador de originales	75 páginas o superior
13	Alimentador de originales	Con capacidad de leer ambas caras del original al mismo tiempo y en una sola pasada
14	Tamaños de papel Soportados	Hasta A4
15	Puertos standard	Ethernet - 10/100 BaseTX como mínimo, 802.11b/g/n
16	Compatibilidad de Drivers	Windows 10, Windows 11
17	Funciones de Copiado	Dúplex automático, reducción/ampliación de 25 a 400% en intervalos del 1%
18	Funciones de Escaneo	Escaneado a e-mail (autenticación y LDAP), escaneado a FTP

B. LA CONTRATISTA, deberá considerar un local para el desarrollo de las actividades del personal coordinador, analistas, apelaciones, escaneos, seguimientos y cartas, con las siguientes características:

- i. Proporcionará un local propio o alquilado²¹ (un solo local), con un área mínima de 120 m2, muebles para su personal (escritorios y sillas ergonómicas), incluidos el servicio de agua potable y desagüe, servicio de energía eléctrica, servicios higiénicos para su personal, asimismo deberá proporcionar papel higiénico y jaboncillo en forma permanente; servicio de limpieza del local y recojo de basura en forma diaria.
- ii. El área requerida para el local de LA CONTRATISTA se refiere al área útil construida de la edificación no importando el número de habitaciones y/o salones. LA CONTRATISTA debe garantizar que su personal se encuentre trabajando de manera adecuada y cumpliendo con las distancias mínimas de seguridad.
- iii. El local deberá estar ubicado por el distrito de Cayma, como máximo a 1 km a la redonda de la oficina Arequipa (Mall Plaza Cayma), con la finalidad de agilizar el desarrollo del servicio.
- iv. El local solicitado deberá ser implementado cumpliendo con la normativa municipal y de seguridad y/o defensa civil aplicable; cuyo costo deberá ser considerado por el postor en su oferta económica.
- v. Deberá instalar puntos de red certificados.
- vi. Deberá instalar cableado de red CATEGORIA 6

²¹ CONSULTA 29, formulada por GEESEBE S.R.L.: En coordinación con el Área Usuaria, se precisa que dicho costo debe ser considerado por el postor dentro de sus Gastos Generales.

vii. ~~01 sistema de respaldo de energía eléctrica (UPS) que garantice una autonomía y respaldo de una (01) hora continua como mínimo a todos los equipos de cómputo existentes en la oficina. Sin perjuicio de lo anterior, de considerarlo conveniente~~²² La CONTRATISTA podrá dotar de equipos de respaldo de energía adicionales para aumentar el tiempo de respaldo de energía, a su propio costo.

viii. El local al interior debe contar con lo siguiente:

- o Botiquín de primeros auxilios equipado con: alcohol, vendas, esparadrapo antialérgico, yodo, agua oxigenada, gasa estéril, par de tijeras y par de pinzas.
- o Archivadores

- Seis (06) archivadores de 0.40 m. de ancho por 0.50 m. de fondo, de melamina 18 mm del mismo color de los módulos con 4 gavetas corredizas. En los cajones los jaladores serán metálicos cromados y las correderas serán telescópicas, el fondo del cajón con MDF de 4 mm y los costados con MDF de 15 mm con tapacanto delgado.²³
- Diez (10) credenzas de melanina de 2.0 m. x 1.6. con sus correspondientes divisiones para colocar los archivos de palanca.

- o Ventilación adecuada e Iluminación adecuada.

ix. Instalación eléctrica:

- o Tablero con llaves termo magnéticas para iluminación, tomacorrientes, y computadoras e impresoras

14. DEL PERSONAL:²⁴

La Contratista deberá contar con el personal especializado necesario para prestar un eficiente servicio, no pudiendo utilizar para ello a menores de edad; además de lo señalado, el postor se obliga a lo siguiente:

Puestos del personal de la Contratista	Cantidad	Detalle	Cantidad
Coordinador de Operaciones	1	Coordinador/supervisor	1
Analistas	10	Analista de facturación	3
		Analista de cumplimientos de Osinergmin	1
		Analista de reconsideraciones	1
		Analista de Apelaciones y quejas	1
		Analista Emisión Resoluciones	4
Gestor apelaciones, seguimientos, escaneos	7	Seguimiento	3
		Configuración de Muestras y Escaneo	2
		Apelaciones	2
Gestor de Cartas	2	Archivo de cartas, emisión cartas	2
	20		20

²² CONSULTA 8, formulada por CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria, se acepta lo solicitado, se retira la implementación de la UPS como respaldo de energía ya que se solicitó LAPTOP para la ejecución de actividades y dichos equipos cuentan con respaldo de energía. Con respecto a la frecuencia de cortes se precisa que dichos cortes son programados por la Gerencia de Operaciones según los planes de mantenimiento y se tiene mínimo 02 interrupciones por semestre mayores de una hora, a esto se debe mencionar las interrupciones por fallas o emergencias que se puedan suscitar.

²³ CONSULTA 30, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaria, se precisa que los Archivadores podrán ser del color a criterio del contratista.

²⁴ OBSERVACIÓN 31, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaria, no se acoge la observación ya que no se ha contemplado la contratación de retén por no tener sustento técnico, siendo que ante la falta de personal ésta deberá ser comunicada por la contratista a SEAL para evitar la aplicación de penalidades, y dependiendo del tiempo de la falta de personal la contratista deberá considerar un reemplazo temporal o definitivo que pueda cubrir las funciones asignadas.

CONSULTA 57, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria, no se acepta lo solicitado, precisando que no es posible contemplar trabajo remoto, debido a que por experiencia de la Entidad, se dificultaría una colaboración fluida entre los colaboradores, tales como compartir información y coordinar tareas de manera clara, rápida y eficiente.

CONSULTA 58, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria, no se acepta lo solicitado. No es posible considerar la carrera de estadística para los puestos de Coordinador de Operaciones y Analistas, ya que se requiere de experiencia en normativa, sistema eléctrico, y facilidad de redacción para desempeñarse de manera óptima en los puestos.

A continuación, se detallan los perfiles del personal requerido:

Coordinador de Operaciones - Personal Clave	
Cantidad	Uno (01)
Formación	Abogado o Lic. en Administración o Ing. Comercial o Lic. En Ciencias de la Comunicación o Ing. Industrial o Ing. Mecánico Electricista o Ing. Electricista o Ing. de Sistemas o Lic. en Relaciones Industriales. Se aceptará también profesionales en Contabilidad, Economía, Ing. Económica, Ing. Mecánica e Ing. de Telecomunicaciones. ²⁵
Experiencia ²⁶	Dos (02) o más años en supervisión en atención al cliente o call-center o tres (03) años de experiencia como analista. Dos (02) años o más en supervisión en atención al Cliente o call center, o dos (02) años como supervisor y/o coordinador en actividades de resolución de reclamos, en primera y/o segunda instancia de empresas de distribución de energía eléctrica, o tres (03) años de experiencia como analista.
Capacitación	Cuarenta (40) horas lectivas acumuladas de capacitación en Atención al Cliente y/o Normatividad en el sector eléctrico o Regulación del Sector Eléctrico o Prevención de riesgos y/o Seguridad o Seguridad industrial o Seguridad y Salud Ocupacional y/o Seguridad y Salud en el Trabajo y/o Gestión de recursos Humanos y/o Gestión de Personal y/o Gestión de atención al público, Derecho o Regulación de la Energía y/o Gestión legal de procesos de atención al cliente y/o Normatividad en el sector eléctrico y/o Regulación del Sector Eléctrico .
Funciones	Responsable de coordinar el desarrollo del servicio, además actuará como representante de LA CONTRATISTA en los aspectos contractuales del Servicio. Será el responsable de la presentación de los informes del trabajo realizado, liquidación del trabajo, trámite de la facturación por el servicio prestado y cumplimiento integral del servicio.

Analistas	
Cantidad	Diez (10)
Formación ²⁷	Profesionales titulados en Derecho o Administración o Contabilidad o Relaciones Industriales o Economía o Ingeniería Económica o Ingeniería Industrial o Ingeniería Comercial o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería Mecánica o Ing. Mecánica-Eléctrica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ciencias de la Comunicación.
Experiencia	Dos años o más años en labores de atención al cliente o call center o en actividades técnico-comerciales.
Conocimiento	Cuarenta (40) horas de capacitación en: Atención al Cliente o Normatividad en el sector eléctrico o Regulación del Sector Eléctrico que se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según

²⁵ **OBSERVACIÓN 32**, formulada por GEESEBE S.R.L.: En coordinación con el Área Usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acoge la observación, por lo que se aceptará también como formación académica para el Coordinador de Operaciones profesionales titulados en Contabilidad, Economía, Ing. Económica, Ing. Mecánica e Ing. de Telecomunicaciones.

²⁶ **CONSULTA 3**, formulada por CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.: En coordinación con el Área usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acepta en parte lo solicitado, por lo que, se incluirá como experiencia del personal clave - Coordinador de Operaciones: "Dos o más años como supervisor y/o coordinador en actividades de resolución de reclamos, en primera y/o segunda instancia de empresas de distribución de energía eléctrica".

²⁷ **CONSULTA 11**, formulada por ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.: En coordinación con el Área usuaria y, con ocasión a la integración de bases, y con ocasión a la integración de bases, se acepta lo solicitado, por lo que se incluirá como formación académica de los analistas la profesión de Ciencias de la Comunicación.

OBSERVACIÓN 33, formulada por GEESEBE S.R.L.: En coordinación con el área usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acoge en parte la observación, por lo que se aceptará también como formación académica para los Analistas profesionales en Ciencias de la Comunicación.

No se aceptará en el perfil bachilleres, debido a que por la necesidad del servicio se requiere que los perfiles de los analistas sean profesionales.

Analistas	
	corresponda.
Funciones	Revisión, análisis, evaluación y atención de los reclamos y/o requerimientos de los usuarios, emisión de resoluciones, emisión de notas de crédito, tratamiento/configuración de expedientes, digitalización de expedientes y otros que sean relacionados a su función (acordes al puesto) que serán encargados por la Supervisión.

Gestor de preparación de expedientes de apelaciones, seguimientos y escaneos	
Cantidad	Siete (07)
Formación	Bachilleres de cualquier carrera profesional, que se acreditará con la presentación del diploma de bachiller expedido por la universidad respectiva, o Técnicos profesionales de carreras de Instituto Superior Tecnológico, tales como Informática administrativa o Administración o Contabilidad o Secretariado o Electricidad o Electrónica o Computación e Informática o Redes y Comunicaciones de Datos, que se acreditará con la presentación del diploma de técnico profesional expedido por el instituto superior tecnológico respectivo.
Experiencia	Un año o más años en labores de atención al cliente o call center o telemarketing o en actividades técnico-comerciales.
Capacitación	Cuarenta (40) horas de capacitación en: Atención al Cliente o Normatividad en el sector eléctrico o Regulación del Sector Eléctrico que se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.
Funciones	Preparar los expedientes de reclamos, efectuar el seguimiento al procedimiento de reclamos y cumplir con los plazos establecidos en la Normativa. Digitalizar documentos y preparar los expedientes de reclamos para su elevación a OSINERGMIN, así como preparar las muestras según procedimientos.

Gestor de Cartas	
Cantidad	Dos (02)
Formación	Bachilleres de cualquier carrera profesional, que se acreditará con la presentación del diploma de bachiller expedido por la universidad respectiva, o Técnicos profesionales de carreras de Instituto Superior Tecnológico, tales como Informática administrativa o Administración o Contabilidad o Secretariado o Electricidad o Electrónica o Computación e Informática o Redes y Comunicaciones de Datos, que se acreditará con la presentación del diploma de técnico profesional expedido por el instituto superior tecnológico respectivo.
Experiencia	Un año o más años en labores de atención al cliente o call center o telemarketing o en actividades técnico-comerciales.
Capacitación	Cuarenta (40) horas de capacitación en: Atención al Cliente o Normatividad en el sector eléctrico o Regulación del Sector Eléctrico que se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.
Funciones	Archivamiento, gestión y control del acervo documentario de la Unidad de Atención al Cliente, en físico y/o virtual en el software que indique SEAL.

LA CONTRATISTA deberá informar por escrito y 48 horas antes, los cambios en su personal relacionados al servicio, para la autorización correspondiente por el Administrador del Contrato.

~~SEAL en un plazo de 48 horas podrá solicitar a LA CONTRATISTA el reemplazo de personal por incumplimiento del servicio, en atención al informe del área usuaria.~~

SEAL en un plazo de 48 horas podrá solicitar a LA CONTRATISTA el reemplazo de personal dada la comprobación de haber cometido alguna falta grave o incumplimiento del servicio, esto mediante un informe sustentatorio, en atención al informe del área usuaria.²⁸

En el caso de incumplimiento del servicio y si hubiese penalidades por parte de OSINERGMIN, éstas serán cobradas a LA CONTRATISTA, incluso haya culminado el contrato o hasta por el plazo que dure el procedimiento administrativo sancionador por parte del Osinergmin (por hechos que se hayan generado dentro del periodo contractual)

La Ley 29245 establece en su artículo 8, que las empresas tercerizadoras deben estar registradas en el registro de empresas de tercerización del Ministerio de Trabajo, también el artículo 9 del Decreto Supremo N° 006-2008-TR señala que se cumplirá con la inscripción correspondiente mediante el registro de desplazamiento de su personal en la planilla electrónica, por lo que LA CONTRATISTA deberá presentar copia de la planilla electrónica (T-REGISTRO) actualizada al mes anterior a la fecha de presentación de la propuesta.

LA CONTRATISTA será el único empleador del coordinador/supervisor, analistas y gestores y se obliga a cumplir respecto de ellos con todas las obligaciones y responsabilidades que le impone la ley. La subcontratación del servicio no será aceptada de ninguna manera por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A. y será causal de resolución del contrato.

Las obligaciones establecidas por norma legal incluyen el pago de las remuneraciones y de los beneficios sociales e indemnizaciones laborales previstas por Ley.

No existirá vinculación de tipo laboral entre el personal de la Contratista y Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A., por tanto, ésta no será responsable de los accidentes que pueda sufrir el personal de la Contratista a causa o con ocasión de los trabajos a realizar, y no tendrá obligación alguna por remuneraciones, cotizaciones previsionales u otras obligaciones laborales.

Asimismo, SEAL efectuará evaluaciones del servicio que consistirá en la verificación de los registros ingresados al sistema comercial, mediante una muestra aleatoria que será determinada por SEAL.

SEAL, a través del administrador de contrato, será responsable de dar la conformidad del servicio, verificará la información proporcionada dando su conformidad u observándola.

El área usuaria, solicitará para la conformidad mensual del servicio y posterior pago, la presentación de copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales. A efectos de pagar los pagos mensuales LA CONTRATISTA deberá presentar mensualmente lo siguiente:

- Copia de PLAME impreso (remuneración, aportes y descuentos)
- Copia de constancia de pago de tributos del PLAME
- Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia de depósito en cuenta corriente
- Constancia de pago de CTS (cuando corresponda)
- Pago de gratificaciones (cuando corresponda)
- Pago de vacaciones – trucas (Cuando corresponda)

LA CONTRATISTA está obligada a mantener en su planilla al personal del servicio de atención de procedimientos administrativos durante el periodo de su ejecución. Adicionalmente debe

²⁸ **OBSERVACIÓN 34**, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acoge la observación por lo que SEAL en un plazo de 48 horas podrá solicitar a LA CONTRATISTA el reemplazo de personal dada la comprobación de haber cometido alguna falta grave o incumplimiento del servicio, esto mediante un informe sustentatorio, en atención al informe del área usuaria.

contar con las pólizas de seguro respectivas y efectuar los exámenes médicos según normativa vigente.²⁹

LA CONTRATISTA, deberá contar con personal competente, prohibiéndose el contrato de personal por servicios no personales, todo el personal debe figurar en planilla con todos los beneficios sociales que la ley establezca.

LA CONTRATISTA, deberá presentar la documentación para acreditar la formación académica y experiencia del personal no clave, en el periodo de implementación de quince (15) días calendario, los cuales serán computados a partir del día siguiente la suscripción del contrato.

15. DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'500,000.00 (Un millón quinientos mil con 00/100 Soles) el valor estimado, por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

~~En el caso de postores que declaren tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia que no debe superar S/ 375,000.00 (Trescientos setenta y cinco mil con 00/100 soles) el valor estimado, por la venta de bienes iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa³⁰~~

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de Atención al Cliente en empresas de distribución eléctrica o empresas de telefonía o entidades bancarias o compañías aseguradoras.
- Servicio de Atención Telefónica o virtual en empresas de distribución eléctrica o empresas de telefonía o entidades bancarias o compañías aseguradoras.
- Atención al cliente o Atención telefónica o virtual u orientación al usuario o clientes, prestada en entidades públicas o privadas.
- Elaboración de Resolución de reclamos en primera y/o segunda instancia de empresas de distribución de energía eléctrica.
- Elaboración de Resolución de reclamos por materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad o hidrocarburos.
- Elaboración de descargos e interposición de recursos impugnatorios en Procedimientos Administrativos sancionadores de OSINERGMIN.³¹

²⁹ **OBSERVACIÓN 35**, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaría, se aclara que la contratista deberá contratar una póliza de seguro de salud para todos los trabajadores que participen en la ejecución del servicio. La póliza deberá cubrir los gastos médicos en caso de enfermedad o accidente, incluyendo los gastos de hospitalización, cirugía, medicamentos y rehabilitación. La póliza deberá tener una vigencia de 24 meses. Además, la contratista deberá entregar a la entidad contratante una copia de la póliza de seguro de salud antes del inicio de la ejecución del servicio para garantizar la contratación de una póliza de seguro.

³⁰ **OBSERVACIÓN 12, 18 y 36**, formuladas por ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C., DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L. y GEESEBE S.R.L., respectivamente; Conforme a lo coordinado con el área usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acoge la observación; por lo que, tratándose de un procedimiento de selección por Concurso Público, corresponde eliminar el beneficio para los postores que declaren tener la condición de MYPE, respecto a su experiencia

³¹ **CONSULTA 4**, formulada por CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.; En coordinación con el Área usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acepta en parte lo solicitado; por lo tanto, para la experiencia del postor en la especialidad se incluirá: Elaboración de Resolución de reclamos en primera y/o segunda instancia de empresas de distribución de energía eléctrica.

OBSERVACIÓN 37, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaría, se acoge en parte la observación; por lo que se acepta adicionalmente como servicios similares a:

- Elaboración de Resolución de reclamos por materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad o hidrocarburos.
- Elaboración de descargos e interposición de recursos impugnatorios en Procedimientos Administrativos sancionadores de OSINERGMIN.

16. CONDICIONES DE LOS CONSORCIOS:

El número máximo de consorciados es de dos (02) integrantes.

El porcentaje mínimo de participación de cada consorciado es de cincuenta (50%).

El porcentaje mínimo de participación en la ejecución del contrato, para el integrante del consorcio que acredite mayor experiencia, es de cincuenta (50%).

17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO:

17.1 Actividades a desarrollar:

Actividad	Descripción
1	Emisión de informes técnicos
2	Investigación de reclamos ³²
3	Elaborar resoluciones
4	Recurso de reconsideración
5	Apelaciones
6	Quejas
7	Alegatos a procedimientos administrativos
8	Elaborar documentos internos
9	Elaborar cartas varias
10	Cierre de reclamos
11	Escaneado de expedientes varios
12	Preparar expedientes de apelación
13	Notificación Electrónica

- LA CONTRATISTA, deberá armar una base para las notificaciones electrónicas de manera diaria donde se debe consignar el número de suministro, código de reclamo, fecha de emisión y correo electrónico de usuario, una vez identificadas las resoluciones o cartas que tienen autorización para la notificación electrónica LA CONTRATISTA deberá notificar dentro del plazo establecido según Ley.³³
- Una vez realizada la notificación electrónica LA CONTRATISTA debe esperar un plazo de 02 días hábiles para obtener una respuesta del usuario, en caso de no obtener respuesta se deberá derivar para la notificación física.
- LA CONTRATISTA deberá imprimir los correos de las notificaciones electrónicas realizadas y las respuestas de los usuarios (en caso hayan respondido la notificación) y anexarlas a los expedientes de reclamo en el plazo de 02 días realizadas la notificación.
- LA CONTRATISTA se compromete a la capacitación de su personal. Deberá presentar un plan de capacitación para su personal a ejecutarse durante el periodo del contrato, el cual deberá contar con un mínimo de 4 (cuatro) cursos anuales externos (certificados) por cada trabajador, dentro de las cuales deben incluir capacitación en habilidades blandas y redacción y otras capacitaciones que el supervisor/coordinador de LA CONTRATISTA designe.
- Por cada capacitación LA CONTRATISTA debe presentar un informe de la misma con fotografías y listas de asistencia a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

Se hace presente que la experiencia considerada como similar es suficiente para asegurar el correcto desenvolvimiento del servicio.

³² CONSULTA 70, formulada por GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área usuaria, se aclara que el análisis del reclamo mediante la evaluación de los medios probatorios que contenga el expediente del Reclamo, entre ellos, los informes técnicos que emitan las diferentes áreas de SEAL, los documentos que anexe el recurrente, así como la interpretación de la normativa de regulación eléctrica y demás disposiciones complementarias. Ello a fin de emitir una resolución que se ajuste a lo dispuesto por el procedimiento OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD

³³ CONSULTA 71, formulada por GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área usuaria, se confirma que se trata de una base de excel compartida que sea actualizada diariamente para el seguimiento de las notificaciones electrónicas.

- LA CONTRATISTA debe implementar una estructura de capacitación rápida de las actividades a desarrollar en consideración la posible rotación de personal de atención.
- Las capacitaciones podrán ser presenciales y/o virtuales.

Reclamos contemplados en la Resolución de OSINERGMIN N° 269-2014 OS/CD:

1	CORTE
2	COMPENSACIONES
3	REEMBOLSO DE APORTES O CONTRIBUCIONES
4	EXCESIVO CONSUMO
5	DEUDA DE TERCEROS
6	MEDIDOR MALGRADO / DEFECTUOSO
7	NUEVOS SUMINISTROS O MODIF. EXISTENTES
8	RECUPERO DE ENERGIA
9	COBRO POR REEMPLAZO MEDIDOR
10	POR ALUMBRADO PUBLICO - RECLAMO
11	CALIDAD DE PRODUCTO
12	REUBICACION DE INSTALACIONES QUE SE ENCUENTREN BAJO RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA
13	INSTALACIONES DEFECTUOSAS / PELIGROSAS
14	SOBRE EL PROCESO DE FACTURACION
15	DANOS Y PERJUICIOS (DANOS EQUIPOS, ARTEFACTOS)
16	OTROS
17	POR NO ENTREGA DE RECIBO
18	ROBO DE MEDIDOR
19	ROBO DE CABLE
20	POR COBRO REEMPLAZO DE ACOMETIDA

21	CALIDAD DE SUMINISTRO
22	NEGATIVA A LA INSTALACIÓN DEL SUMINISTRO
23	EXCESIVA FACTURACION
24	COBRO INDEBIDO
25	CORTE DEL SERVICIO
26	NEGATIVA AL INCREMENTO DE POTENCIA
27	NEGATIVA AL CAMBIO DE OPCION TARIFARIA
28	POR ATENCION BRINDADA POR PERSONAL
29	POR CAMBIO DE DATOS
30	POR COBRO DE ROTURA DE VEREDA
31	POR COBRO DE MASTIL METALICO
32	POR DEMORA EN ATENCION DE EMERGENCIAS
33	POR OPOSICION VENTA DE SUMINISTRO
34	POR OPOSICIÓN A CAMBIO DE MEDIDOR POR CONTRASTE
35	POR PRESCRIPCION DE DEUDA

- La CONTRATISTA deberá emitir el informe técnico por cada reclamo recibido, previa verificación de que el expediente cumpla con los requisitos formales.³⁴

³⁴ CONSULTA 52, formulada por GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usaria, se aclara que la contratista tendrá acceso, mediante el Sistema Comercial proporcionado por SEAL, a los documentos requeridos para la elaboración de los informes técnicos a realizarse, ya que estos son adjuntados y subidos al sistema.

De no cumplirse con el acceso a dichos documentos en el Sistema Comercial, la contratista podrá solicitar y comunicar la carencia de los mismos para que de esa forma sean proporcionados en el menor tiempo posible: los

- LA CONTRATISTA será responsable de efectuar el seguimiento y descargo de los reclamos, petitorios y/o requerimientos de toda la zona de concesión de SEAL y luego deberá elaborar la resolución dentro del plazo previsto por la directiva de reclamaciones, a efecto de no incurrir en silencio administrativo positivo, imprimiéndola por ambas caras (en original y 01 copia), con el membrete de SEAL, logo y diseño del ISO del Sistema de Gestión de Calidad. Se hace presente que los plazos máximos de entrega de los informes técnicos para los diferentes trámites son los siguientes:

TIPO DE RECLAMO	PLAZO DE ENTREGA MAXIMA INFORME TECNICO
Excesivo consumo (Actas: de inspección visual, de contraste de medidores, de inventario de cargas)	21 días hábiles
Corte y Reconexión	5 días hábiles
Compensaciones	5 días hábiles
Contribuciones reembolsables	10 días hábiles
Deudas de terceros	10 días hábiles
Medidor malogrado/defectuoso	10 días hábiles
Recupero de energía	10 días hábiles
Cobro por reemplazo de medidor	10 días hábiles
Por alumbrado público	10 días hábiles
Calidad de producto y calidad de suministro	15 días hábiles
Reubicación instalaciones bajo responsabilidad de la	15 días hábiles
Instalaciones defectuosas/peligrosas	15 días hábiles
Sobre el proceso de facturación	10 días hábiles
Daños y perjuicios (Daños equipos, artefactos)	10 días hábiles
Por no entrega de recibo	10 días hábiles
Robo de medidor	10 días hábiles
Robo de cable	15 días hábiles
Por cobro reemplazo de acometida	10 días hábiles
Calidad de suministro	15 días hábiles
Excesiva Facturación	10 días hábiles

plazos para la elaboración de los informes técnicos requeridos para la contratista continúan fijos, por lo que se tendrá que efectuar las medidas necesarias para contar con los documentos requeridos de darse el caso de no tenerlos.

Corte de servicio	5 días hábiles
Negativa al cambio de opción tarifaria	10 días hábiles
Negativa al incremento de potencia	10 días hábiles
Negativa a la instalación de suministro	10 días hábiles
Cobro indebido	10 días hábiles
Por atención brindada por personal	10 días hábiles
Por cambio de datos	15 días hábiles
Por cobro rotura de vereda	10 días hábiles
Por cobro de mástil metálico	10 días hábiles
Por demora en atención de emergencias	10 días hábiles
Por oposición venta de suministro	15 días hábiles
Por oposición a cambio de medidor por contraste	10 días hábiles
Por prescripción de deuda	10 días hábiles
Otros: Los que no se encuentran mencionados	15 días hábiles

- LA CONTRATISTA, deberá ordenar, clasificar y anexar las hojas de inspección u otro documento según el número de suministro, reclamo y solicitud al expediente correspondiente.
- Una vez elaborada la resolución de primera instancia, LA CONTRATISTA deberá “pegarla” en el Sistema Comercial de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. e imprimir la resolución con la cédula de notificación correspondiente, más el expediente de reclamo foliado a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. en un periodo no mayor de 01 día hábil de emitida ésta para la notificación correspondiente.
- LA CONTRATISTA deberá verificar el ingreso de reclamos vía web, telefónica, y canales virtuales los admitirá y tramitará según lo establecido en los términos de referencia.
- LA CONTRATISTA deberá tramitar los reclamos ingresados por el Centro de Atención Telefónica, los cuales para su resolución deberán ser escuchados a efectos de corroborar lo datos principales y dirección de notificación. Con el fin de elaborar la resolución conforme la normativa vigente.³⁵
- SEAL proporcionará a LA CONTRATISTA el sistema de trámite documentario-Ksystem, para la gestión de reclamos (resoluciones), cartas, apelaciones, quejas, reconsideraciones, documentos internos, informes y otros, entregándole los usuarios para el acceso de su personal a cargo de estas actividades.
- LA CONTRATISTA deberá efectuar la investigación de los reclamos por oposición de nuevos suministros, cambios de nombre, consumo excesivo y otros, emitiendo el informe técnico correspondiente y posterior elaboración de la resolución, según lo establecido en los términos de referencia.
- En caso de que un reclamo tenga los requisitos incompletos (inadmisibilidad), LA CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido por la Directiva de reclamaciones aprobada por el OSINERGMIN.
- Luego de notificada la resolución, deberá anexarse al expediente de reclamo para que a su vez sea escaneado y posteriormente sea entregado a SEAL para la custodia de documentos, indicando la cantidad de expedientes de reclamo, número de suministro, número de reclamo y el número de caja.
- Resuelto el reclamo mediante la resolución impresa, el reclamante podrá optar por interponer los recursos administrativos de reconsideración o de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, en caso se encuentre disconforme con la decisión adoptada. Será válida la articulación de recursos por la vía del correo electrónico, a cuyo efecto La CONTRATISTA deberán observar lo previsto en la Directiva de reclamaciones en relación con la fecha de presentación.

³⁵ CONSULTA 59, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaría, se precisa que se les proporcionara un link para que tengan acceso en tiempo real a los reclamos ingresados por el centro de atención telefónica, el formato en que se encuentran los audios de los reclamos son en formato .wav. por lo cual se deberán convertir a formato mp3 para ser reproducidos.

- LA CONTRATISTA deberá tener en cuenta que los recursos administrativos que no se presenten dentro del plazo previsto en la Directiva de reclamaciones, deberán ser declarados improcedentes y notificados con la resolución correspondiente dentro de los plazos establecidos en la misma.
- La interposición del recurso de reconsideración es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación. El reclamante podrá actuar por esta vía, exclusivamente cuando sustente su impugnación en la existencia de nuevos medios probatorios, los mismos que deberá ofrecer en el escrito a través del que plantee su recurso.
- En este caso, LA CONTRATISTA deberá proceder a resolver el recurso de reconsideración dentro del plazo establecido en la Directiva de reclamaciones, contados a partir del día útil siguiente a la fecha de su interposición.
- Una vez elaborada la resolución de reconsideración, La CONTRATISTA deberá “pegarla” en el Sistema Comercial, e imprimir la resolución con la cédula de notificación correspondiente, para notificarla dentro de los plazos establecidos en la Directiva de reclamaciones, imprimiéndola por ambas caras (en original y 01 copia), con el membrete de SEAL, logo y diseño del ISO del Sistema de Gestión de Calidad.
- Contra lo resuelto en vía de reconsideración, el reclamante podrá también plantear recurso de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.
- El recurso de apelación podrá ser articulado cuando el reclamante cuestione las resoluciones expedidas, sustentando su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.
- De haber apelado el reclamante dentro del plazo establecido, LA CONTRATISTA deberá emitir el informe de apelación correspondiente, recopilar y preparar todo el expediente de reclamo debidamente foliado, con todas las pruebas que hayan sido presentadas y actuadas en el procedimiento de primera instancia, según lo indicado en la Directiva de Reclamaciones, luego deberá subir el informe de apelación junto con el expediente de reclamo al SIGED (sistema de gestión documentario de Osinergmin) en un plazo no mayor de 05 (cinco) días hábiles de interpuesta la apelación.³⁶
- De haber interpuesto el reclamante una queja por defecto de tramitación u otra modalidad, LA CONTRATISTA deberá emitir el informe de queja correspondiente, recopilar y preparar todo el expediente de reclamo u otro debidamente foliado, con todas las pruebas que hayan sido presentadas y actuadas en el procedimiento que sustenten la posición de ambas partes, según lo indicado en la Directiva de Reclamaciones, luego deberá subir el informe de queja junto con su expediente al SIGED (Sistema de Gestión Documentario de Osinergmin) en un plazo no mayor de 05 (cinco) días hábiles de interpuesta la queja.³⁷
- El expediente de reconsideración, resolución respectiva, la cédula de notificación, el expediente de apelación, el expediente de queja, así como su informe respectivo, la resolución de apelación emitida por el Osinergmin, deberá ser foliado, escaneado y anexado al expediente de reclamo y posteriormente será entregado a SEAL para la custodia de documentos.
- Asimismo, LA CONTRATISTA se encargará de realizar el registro en el sistema comercial de las resoluciones emitidas por el Osinergmin ante apelaciones y/o quejas interpuestas por los usuarios; de elaborar los documentos internos para el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Osinergmin; de efectuar el

³⁶ CONSULTA 66, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaría, se aclara que SEAL le entregará a la contratista únicamente un usuario para el acceso al sistema SIGED, el cual no solo será para subir informes y expedientes de apelaciones y quejas, si no también cualquier otro documento que requiera el alcance de OSINERGMIN.

³⁷ CONSULTA 65, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área usuaria; se precisa que el cierre del procedimiento administrativo es con el cargo de la entrega del documento en el SIGED; por lo que, toda liquidación se realizará previo cierre del procedimiento administrativo. Adicionalmente se Indica que no existe valorización por actividades el presente proceso es por el sistema de SUMA ALZADA.

- seguimiento de los documentos internos y dar la respuesta dentro de los plazos establecidos al Osinergmin y al recurrente emitiendo la documentación respectiva.³⁸
- LA CONTRATISTA deberá cerrar los reclamos en el Sistema Comercial luego de concluido el procedimiento de reclamo en un plazo máximo de 1 mes de que quede en acto firme, ya sea por una resolución de SEAL o una resolución de Osinergmin que confirme la resolución de primera instancia.³⁹
 - En el caso que por negligencia error u omisión de las funciones contempladas en las presentes bases⁴⁰ de LA CONTRATISTA que brinda el servicio o el de su personal; y, Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. se vea afectada por la imposición de multas o sanciones por parte del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN; o de alguna otra autoridad, La CONTRATISTA asumirá el total de la multa mencionada y los gastos en los que se incurra, para atender y/o subsanar la deficiencia del servicio. Quedando Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. autorizada a efectuar el respectivo descuento de las valorizaciones y la garantía constituida para tal efecto.
 - En los casos que se inicie procedimiento sancionador por parte del OSINERGMIN, LA CONTRATISTA será la encargada de efectuar los descargos correspondientes desde el inicio de los informes de fiscalización, cumplimiento, de instrucción, de procedimiento de sanción a fin de desvirtuar las sanciones o multas a imponer, siendo su responsabilidad el correcto sustento de las mismas. Dado que las penalidades que se paguen serán trasladadas a ésta, incluso por el plazo de 03 años de concluido el servicio, siempre y cuando sean observaciones detectadas en el periodo de contrato.⁴¹
 - En los casos que se inicie procedimiento sancionador por parte del OSINERGMIN, como medida provisoria frente a una multa o sanción futura que pudiera afectar a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., LA CONTRATISTA asumirá la defensa de SEAL, tanto en la vía administrativa como en la vía judicial.

Otros

³⁸ **CONSULTA 67, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.;** En coordinación con el Área Usuaría, se aclara lo siguiente

1. Se le dará acceso a la contratista al sistema SIGED con usuario y contraseña, por lo cual la contratista tendrá acceso en tiempo de real a las resoluciones de OSINERGMIN emitidas ante apelaciones y/o quejas interpuestas por los usuarios.

2. La contratista deberá de emitir una carta de cumplimiento destinada al usuario indicando que se ha efectuado lo resuelto en la resolución correspondiente; y de manera interna, deberá de emitir un documento interno al área encargada, indicando se haga cumplimiento a la resolución emitida por OSINERGMIN, esto mediante la emisión de una resolución de SEAL.

³⁹ **CONSULTA 64, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.;** En coordinación con el Área Usuaría el cierre de reclamos comprende la conclusión del proceso de reclamos con una resolución de 1ra y 2da instancia para verificar los desbloques de importes bloqueados o suspendidos del Sistema Comercial SIELSE o la conclusión de actividades dispuestas en las resoluciones de 1ra y 2da instancia. Adicionalmente se indica que no existe valorización por actividades el presente proceso es por el sistema de SUMA ALZADA.

⁴⁰ **CONSULTA 38, formulada por GEESEBE S.R.L.;** En coordinación con el Área Usuaría y, con ocasión a la integración de bases, se acepta lo solicitado, por lo que el término NEGLIGENCIA será reemplazado por el texto "error u omisión de las funciones contempladas en las presentes bases", adicionalmente se precisa que las sanciones que serán trasladadas al contratista son la ocasionadas por error u omisión de las funciones contempladas en las presentes bases del personal a su cargo, lo cual deberá estar debidamente sustentado.

⁴¹ **CONSULTA 39, formulada por GEESEBE S.R.L.;** En coordinación con el Área Usuaría, se aclara que en los casos que se inicie procedimiento Administrativo sancionador por parte del OSINERGMIN, LA CONTRATISTA será la encargada de efectuar los descargos correspondientes desde el inicio de los informes de fiscalización, cumplimiento, de instrucción, de procedimiento de sanción a fin de desvirtuar las sanciones o multas a imponer, siendo su responsabilidad el correcto sustento de las mismas, de no existir el debido sustento la contratista deberá entregar el informe respectivo donde demuestre fehacientemente que no pueden ser descargadas las observaciones realizadas para la evaluación de SEAL. Tener presente que el traslado de la sanción de OSINERGMIN es por la no entrega de dicho informe de descargos para OSINERGMIN, SEAL con el informe de descargo realizará la identificación de los responsables de las observaciones.

La determinación del plazo de 03 años para el traslado de penalidades a pagar, fue dada en base al Artículo 32.- Prescripción y caducidad de la RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 208-2020-OS/CD, el cual menciona: " 32.1 La potestad sancionadora de Osinergmin para determinar la existencia de infracciones administrativas y notificar la resolución correspondiente al Agente Fiscalizado prescribe a los cuatro (4) años. ..."

- Luego de la venta de nuevos suministros, reactivaciones, aumentos de carga, cambio de opción tarifaria, cambio de nombre, financiamientos, solicitudes y servicios temporales, LA CONTRATISTA se encargará de escanear los expedientes de cada uno de ellos en el momento de su venta y los entregará a SEAL para la custodia de documentos, con el cargo correspondiente, indicando la cantidad de expedientes de número de suministro y el número de caja.
- Asimismo, se entregará a LA CONTRATISTA las distintas actas de instalación por nuevos suministros, por aumentos de carga, por cambios de opción tarifaria, por reactivaciones para que sean anexadas a los expedientes del contrato de suministro y luego sean escaneados y posteriormente entregados a SEAL para la custodia de documentos con el cargo correspondiente, indicando la cantidad de expedientes con el número de suministro y el número de caja.
- En caso que las distintas actas de instalación correspondan a las oficinas zonales (Mollendo, Camaná, Corire, otros), serán escaneadas por la contratista y entregadas a SEAL para la custodia de documentos con el cargo correspondiente. (Las actas de instalación de las Oficinas Zonales, son entregados por la contratista que ejecuta la instalación de medidores a las Jefaturas Zonales, y estas a su vez las entregaran al Courier que tiene contratado SEAL para su traslado a la Oficina de Arequipa (Jefatura de Mantenimiento de Conexiones y Control de la Medición), y ésta a su vez las entregará a la Unidad de Atención al Cliente, quien las entregará a la Contratista para el escaneo respectivo.
- LA CONTRATISTA se encargará de entregar la documentación completa, foliada y escaneada de los reclamos y nuevos suministros, solicitados trimestralmente por el OSINERGMIN en un CD u otro medio informático o copia física, según lo dispuesto por los Procedimientos para la Supervisión de la Cobranza y Atención al Usuario, Aportes Reembolsables y Recuperos y Reintegros, reinstalaciones, dentro del plazo establecido por el organismo fiscalizador.
- ~~El personal de la contratista deberá estar dispuesto en apoyar las distintas actividades que organice SEAL, en toda su zona de concesión.⁴²~~
- LA CONTRATISTA se encargará de la:
 - Investigación de reclamos por consumo excesivo y sus correspondientes refacturaciones (Nota de Crédito y/o Débito)
 - Emisión de Informes Técnicos relacionados a errores en el proceso de facturación solicitados por la Unidad de Facturación.
 - Investigación de refacturaciones por Resoluciones SEAL y/o JARU, la misma que incluye la emisión de informes técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.
 - Investigación de refacturaciones para reintegros en efectivo, la misma que incluye la emisión de informes técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.
 - Investigación de refacturaciones por contrastación de medidores en campo y reemplazo de medidores, la misma que incluye la emisión de informes técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.
 - Investigación de refacturaciones de re-cálculo de recupero de energía, la misma que incluye la emisión de informes técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.⁴³
 - Impresión de Notas de Crédito por presupuestos y órdenes de trabajo no ejecutados o no instalados.
 - Impresión de Notas de Crédito por recálculo de facturas de peaje.
 - Impresión de Notas de Débito por aplicación de penalidades.
 - Impresión de Notas de Crédito y Débito solicitadas por la Unidad de Facturación.
 - Trámite de los Informes de Reclamo, Notas de Crédito y Notas de Débito en el Software de Trámite Documentario-Ksystem de SEAL.
 - El plazo para la atención de lo solicitado será dentro de los dos días siguientes.

⁴² CONSULTA 62, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usaria se acepta lo solicitado, por lo que se retira que: "El personal de la contratista deberá estar dispuesto en apoyar las distintas actividades que organice SEAL, en toda su zona de concesión"

⁴³ CONSULTA 60, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usaria, se confirma que la contratista sí está encargada de la emisión de notas de crédito o débito, las mismas que deberán ser anexadas al expediente de reclamo.

- De ser requerido por SEAL, LA CONTRATISTA tendrá que emitir y configurar los informes de descargo a los Procesos Sancionadores iniciados por el Osinergmin, en los cuales se encuentra involucrada.
- LA CONTRATISTA elaborará cartas ante información solicitada por el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Defensoría del Pueblo, Osinergmin u otra entidad pública y/o privada y solicitudes por ley de transparencia; y de guardar confidencialidad de toda la información de SEAL relacionada con actividades comerciales, operativas, administrativas u otras, a la que pudiera tener acceso en forma directa o indirecta.
- LA CONTRATISTA deberá coordinar y trasladar la documentación entre las distintas oficinas de atención al cliente en la ciudad de Arequipa (Arequipa, Cono Norte, Centro Comercial Lambramani, Paseo Central, Centro MAC, local de la contratista).⁴⁴
- Para la prestación del servicio, LA CONTRATISTA contará con material logístico, (Papel A4 para imprimir las resoluciones, cartas, documentos internos, entre otros, lapiceros, grapas, engrapador, numeradora, cuadernos, sello fechador, etc) y equipos de informática que garanticen el cabal cumplimiento de los términos de referencia establecidos.
- Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. proporcionará los accesos al sistema comercial para los usuarios correspondientes del personal de LA CONTRATISTA y que estén debidamente acreditados y presentados para acceder a su sistema comercial.
- LA CONTRATISTA no podrá utilizar en ningún caso, el logotipo ni el nombre o siglas de SEAL, salvo previa autorización expresa de la Gerencia de Comercialización de SEAL.
- Evitar los deterioros y/o pérdidas por mala manipulación de la documentación de SEAL durante el desarrollo de la actividad. En caso se produzcan debe, por cuenta y costo propio, subsanarlos y/o rehacerlos a satisfacción de SEAL en un lapso no mayor de 24 horas; en caso contrario, SEAL procederá a subsanarlos y/o rehacerlos, y descontar el gasto en la siguiente valorización.
- Garantizar la adecuada presentación del personal, dotándoles de indumentaria de trabajo apropiado y fotocheck firmado por el representante legal o Coordinador de Servicio de LA CONTRATISTA y por SEAL. En el fotocheck deberá figurar que se trata de un servicio contratado por SEAL. Todas las actividades serán realizadas con fotocheck vigente y debidamente autorizado; caso contrario, se considerará como si no tuviera el fotocheck.
- Los fotocheck tendrán un periodo de vigencia máximo de 6 (seis) meses de emitido. Para la renovación de los fotocheck LA CONTRATISTA deberá informar a SEAL las actualizaciones de los datos del personal, tales como cambio de domicilio, actualizaciones en sus antecedentes penales y policiales, entre otros. Dentro de los 10 días calendario de vencido un fotocheck.

Se requerirá de los siguientes documentos para el inicio y actualización cada 6 meses:

- Hoja de Vida (Formato de SEAL)
- Antecedentes Penales
- Antecedentes Policiales
- Examen médico (solo al inicio)
- Curriculum Vitae Documentado (solo al inicio)

⁴⁴ **CONSULTA 13 y 54**, formuladas por **ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.** y **GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.**, respectivamente; En coordinación con el Área usuaria, se precisa que el traslado de documentación solo se realizará desde las oficinas del contratista a la oficina principal de SEAL, sito en Calle Consuelo Nro. 310 - Arequipa, o la que designe la Entidad, la cual tendrá una frecuencia de lunes a viernes como máximo 2 veces al día, dicho costo debe ser incluido en la propuesta de los postores. Asimismo, se precisa que no se usará el servicio de mensajería de SEAL.

OBSERVACIÓN 40, formulada por **GEESEBE S.R.L.**; En coordinación con el Área usuaria, se aclara que el traslado de documentación solo se realizará desde las oficinas del contratista a la oficina principal de SEAL, sito en Calle Consuelo Nro. 310 - Arequipa, o la que designe la Entidad, la cual tendrá una frecuencia de lunes a viernes como máximo 2 veces al día, dicho costo debe ser incluido en la propuesta de los postores. Asimismo, se precisa que no se usará el servicio de mensajería de SEAL. Por lo que, no se acoge la observación.

- Copia de Recibo de Luz del Domicilio
- Constancia de Charla de Inducción (dictada por SEAL)⁴⁵
- El personal de LA CONTRATISTA está obligado a portar el respectivo fotocheck (siempre visible) y vestir el uniforme asignado por ésta.

17.2 Confidencialidad

- Por la naturaleza del presente servicio, SEAL deberá compartir información confidencial con LA CONTRATISTA, por lo cual este último deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizacional que resulten necesarias para resguardar la seguridad de toda la información obtenida por cualquier medio o fuente, durante la ejecución del presente servicio, relacionada con el objeto social y actividades de SEAL, know how, accionistas, empleados, ejecutivos, clientes, proveedores, tecnología, planes de negocio, entre otros, así como la información relacionada a cualquier otra entidad con la que SEAL tuviere relaciones comerciales.
- Los datos de carácter documental, entregados por SEAL a LA CONTRATISTA, los obtenidos por éste durante la ejecución de los servicios, o la información producida por LA CONTRATISTA, sólo podrán ser utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del presente contrato. LA CONTRATISTA no podrá disponer de la información a la que tuvo acceso, durante la vigencia del presente contrato, salvo autorización expresa y por escrito de SEAL.
- LA CONTRATISTA no podrá proporcionar información a terceros relativa a SEAL y/o sus clientes y/o a los servicios que preste, de la cual se entere o tome conocimiento en virtud de la celebración y ejecución de este servicio, debiendo guardar absoluta reserva sobre toda aquella información de la que tome conocimiento durante el desarrollo del presente servicio y de manera indefinida. Lo anterior se extiende a todos los trabajadores o servidores de LA CONTRATISTA, sean dependientes de él o no, debiendo éste adoptar las medidas necesarias para que cumplan con las normas de confidencialidad establecidas.
- Con independencia de lo anteriormente estipulado, la siguiente información no estará sujeta a las obligaciones de confidencialidad: (i) cualquier información que regularmente fuere del conocimiento público o transmitida en cualquier medio de comunicación; y (ii) cualquier información que eventualmente fuere del dominio público y que hubiere sido legítimamente revelada, no derivará en alguna violación o incumplimiento de LA CONTRATISTA.
- Las obligaciones de confidencialidad contenidas en el presente punto subsistirán indefinidamente con fuerza y vigor aún después de culminado, terminado o vencido el presente servicio, por cualquier causa.
- Solo se podrá levantar la obligación de confidencialidad contenida en el presente contrato si así fuera ordenado mediante mandato u orden judicial.
- Por otro lado, LA CONTRATISTA se compromete a ejecutar los servicios, respetando la Ley de Protección de Datos Personales, el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales y las que las modifiquen y/o sustituyan.

17.3 Metodología de trabajo. -

17.3.1. Evaluaciones e Indicadores de desempeño

LA CONTRATISTA debe implementar evaluaciones de desempeño individuales a su personal, que conlleven un ranking de puntaje visible para todos, aplicando mecanismos de felicitación u otro que La CONTRATISTA tenga establecido

⁴⁵ CONSULTA 41, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acepta lo solicitado, por lo que se precisan los documentos para el inicio y actualización cada 6 meses:

- Hoja de Vida (Formato de SEAL)
- Antecedentes Penales
- Antecedentes Policiales
- Examen médico (solo al inicio)
- Curriculum Vitae Documentado (solo al inicio)
- Copia de Recibo de Luz del Domicilio
- Constancia de Charla de Inducción (dictada por SEAL)

como empresa especializada en este servicio, los mismos que serán comunicados a SEAL de manera mensual.

Asimismo, LA CONTRATISTA debe implementar Indicadores de Desempeño de manera general con la finalidad de medir el desempeño del servicio, los indicadores deberán ser propuestos por LA CONTRATISTA y aprobados por SEAL (al menos 3 indicadores), los indicadores deberán ser objetivos y estarán orientados a medir los resultados de la gestión del servicio y la toma de decisiones para acciones correctivas, de ser el caso.

17.3.2. Restricciones

El coordinador/supervisor de la contratista deberá asegurar esta condición, en caso se requiera el ingreso de personas ajenas al servicio, estas serán autorizadas previamente.

Queda prohibido ausentarse de sus puestos de trabajo durante el horario de servicio.

El uso del computador es exclusivo para el servicio, queda prohibido la instalación o activación de juegos y/o video, música u otros no relacionados a los trabajos descritos.

Queda prohibido utilizar celular, radio, iPad u otros que no sean exclusivos para el servicio, durante el periodo de labor.

Se encuentra prohibido ofrecer servicios, emitir opinión de la correspondencia que distribuye o respecto al resultado de la actividad efectuada, así como insinuar propinas u otros a los clientes.

LA CONTRATISTA, debe coordinar con su personal, de forma que se eviten comentarios de los mismos en Redes Sociales referentes a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. del servicio que brinda.

17.3.3. Periodo y horario del servicio⁴⁶

Se requiere que el personal preste atención continua y permanente para la atención del servicio, aún en casos fortuitos (huelga y paros).

~~El horario del servicio es el siguiente:~~

~~○ 07:30 horas a 18:30 horas de Lunes a Viernes.~~

~~○ 08:00 horas a 13:30 horas sábados.~~

17.3.4. Remuneraciones del personal⁴⁷

⁴⁶ **CONSULTA 7**, formulada por CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acoge lo solicitado, por lo que la empresa contratista deberá establecer el horario idóneo para la ejecución de sus actividades las cuales deben ser realizadas de lunes a sábado, cumpliendo con la normativa laboral legal vigente. Se hace presente que el horario asignado será coordinado con SEAL.

OBSERVACIÓN 42, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acoge lo solicitado, por lo que la empresa contratista deberá establecer el horario idóneo para la ejecución de sus actividades las cuales deben ser realizadas de lunes a sábado, cumpliendo con la normativa laboral legal vigente. Se hace presente que el horario asignado será coordinado con SEAL.

CONSULTA 63, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria y, con ocasión a la integración de bases, se acoge lo solicitado, por lo que la empresa contratista deberá establecer el horario idóneo para la ejecución de sus actividades las cuales deben ser realizadas de lunes a sábado, cumpliendo con la normativa laboral legal vigente. Se hace presente que el horario asignado será coordinado con SEAL.

⁴⁷ **CONSULTA 2**, formulada por CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria, se precisa que los postores deberán presentar sus ofertas considerando el cumplimiento de la normativa laboral, de acuerdo al régimen laboral al que corresponda a cada participante o postores, el mismo que deberá ser incluido en su estructura de costos, la cual será supervisada por SEAL para su cumplimiento.

CONSULTA 14, formulada por ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria, se precisa que los postores deberán presentar sus ofertas considerando el cumplimiento de la normativa laboral, de acuerdo al régimen laboral al que corresponda a cada participante o postores, el mismo que deberá ser incluido en su estructura de costos, la cual será supervisada por SEAL para su cumplimiento.

CONSULTA 19, formulada DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.; En coordinación con el Área Usuaria, se precisa que los postores deberán presentar sus ofertas considerando el cumplimiento de la normativa laboral, de acuerdo al régimen laboral al que corresponda a cada participante o postores, el mismo que deberá ser incluido en su estructura de costos, la cual será supervisada por SEAL para su cumplimiento.

Es importante precisar que, para los efectos de asegurar la calidad del servicio, la remuneración mensual que LA CONTRATISTA debe abonar a su personal, no debe ser inferior a la considerada en el análisis de precios de su oferta económica, para el siguiente personal requerido:

Tipo de Personal	Remuneración básica computable para derechos beneficios y aportes laborales
Coordinador Operativo	S/ 4,000.00
Analistas	S/ 3,000.00
Gestor de apelaciones, seguimientos, escaneos y cartas	S/ 2,200.00

17.3.5. Metodología para supervisión

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. efectuará la supervisión de las actividades contratadas, por medio de visitas inopinadas, muestreos u otras modalidades que garanticen un real y efectivo servicio de calidad y en caso de incumplimiento aplicará la penalidad correspondiente.

17.3.6. Presentación de informes

➤ Plan de Trabajo:

LA CONTRATISTA deberá presentar su plan de trabajo a implementar para el desarrollo general del servicio, relacionando los requerimientos solicitados por SEAL para el presente proceso de selección, con su proceso de implementación, recursos logísticos, ejecución operativa y manejo de información, el cual debe garantizar que dispone de una metodología, conocimiento, enfoque del servicio, procesos y procedimientos apropiados para cumplir con los objetivos del servicio, incluyendo el cumplimiento estricto de los requisitos, requerimientos, equipamientos, lineamientos y anexos establecidos en los presentes términos de referencia.

El plan de trabajo debe tener como finalidad el cumplimiento del objeto de la contratación indicado en el punto 2 y de los objetivos indicados por SEAL.

SEAL se reserva el derecho de proceder a la revisión y ajuste de los objetivos fijados, así como añadir nuevos objetivos de calidad en función de su política comercial, sistema de gestión de calidad, normativas o de servicio durante la ejecución del contrato.

En el transcurso del servicio, LA CONTRATISTA deberá cumplir y evidenciar la ejecución del Plan de Trabajo propuesto, midiendo los resultados e incorporando en la operación los cambios que permitan la disminución de las problemáticas presentadas, así como, la adopción de mejores prácticas que impacten positivamente en la eficiencia del servicio.

➤ Reporte mensual

Deberá ser entregado vía correo electrónico al Jefe de La Unidad de Atención al Cliente, como máximo al cuarto día del mes siguiente:

- Informe estadístico por resoluciones de primera y segunda instancia emitidos, escaneos efectuados, cartas contestadas y otros.
- Recomendaciones con el objetivo de mejorar la calidad y alcance del servicio (mejora continua).
- Reportes con estadísticas y gráficos.
- Otros requeridos por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

Se hace presente que según literal g) del numeral 2.2.1.1, Documentos para la admisión de la oferta, del capítulo II de la Sección Específica de las Bases, para la admisión de las ofertas, el postor deberá presentar el Anexo N° 6, teniendo en consideración que el proceso es bajo el sistema de suma alzada, en esta etapa no se está solicitando el detalle de precios unitarios.

➤ **Informe Situacional**

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. mediante su Unidad de Atención al Cliente o a requerimiento de la Gerencia de Comercialización, podrá solicitar en cualquier etapa de la vigencia del contrato, la emisión de informes situacionales relacionados con la gestión encomendada, así como las estadísticas cuyo detalle se solicite.

17.4 Información Estadística ⁴⁸

A continuación, se detalla información estadística de la cantidad de actividades que LA CONTRATISTA podrá tener en cuenta, de manera referencial, para la elaboración de su oferta económica:

Actividad	Descripción	Unidad	Cantidad
1	Atención de reclamos	Und	9200
2	Elaboración de informes técnicos	Und	9200
3	Investigación de reclamos	Und	9200
4	Elaboración de resoluciones	Und	15000
5	Recurso de reconsideración	Und	200
6	Elaboración de documentos internos	Und	1000
7	Elaboración de cartas varias*	Und	10000
8	Cierre de reclamos	Und	12000
9	Escaneado de expedientes varios**	Und	220000
10	Preparar expedientes de apelación	Und	3000

* Oposiciones, Ministerio Público, PNP, Poder Judicial, Jaru, Usuario

** Contratos de suministro, reclamos, financiamientos, cambio datos, inspecciones, corte definitivo, reubicación de medidor, solicitudes, Cambio de datos, inspecciones, corte definitivo, reubicación de medidor

Estas cantidades son referenciales, no obligan de manera alguna a Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S. A. y comprende a la estadística registrada para el periodo enero 2022 a diciembre 2022.

⁴⁸ **CONSULTA 5**, formulada por CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.; En coordinación con el Área usuaria, se aclara que las cantidades indicadas en el numeral 17.4 Información Estadística, correspondiente a la información registrada en el periodo de Enero 2022 a Diciembre 2022, por lo tanto, son cantidades son anuales.

CONSULTA 51, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria, se aclara que la cantidad de papel requerido, junto con los útiles de oficina, van en relación al estimado del valor estadístico referencial de documentación detallado en el punto 17.4 del requerimiento, capítulo III de la Sección Específica de las Bases.

El valor estimado aproximado es de 1,200 resmas anuales.

CONSULTA 55, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria, se precisa lo siguiente:

Consulta a): Los expedientes varios a escanear comprenden:

- contrato de suministros
- reclamos
- financiamientos
- cambio de datos
- inspecciones
- corte definitivo
- reubicación de medidor
- solicitudes

Consulta b) La cantidad de expedientes por escanear aproximadamente por mes es de: 9,200 expedientes.

CONSULTA 61, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria, se aclara que la emisión de informes técnicos generados por error en el proceso de facturación, serán atendidos por la contratista cuando se encuentre dentro de un proceso de reclamos interpuestos por los usuarios.

18. PLAZO DE EJECUCIÓN:⁴⁹

El plazo de ejecución es de setecientos treinta (730) días calendario, contados desde el día siguiente de culminado el periodo de implementación de quince (15) treinta (30) días calendario, los cuales serán computados a partir del día siguiente la suscripción del contrato.

19. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio será ejecutado en local de la contratista.

20. PENALIDADES:

20.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado de La 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.

20.2. OTRAS PENALIDADES:⁵⁰

Se tendrán en cuenta las siguientes penalidades:

⁴⁹ **CONSULTA 50**, GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaría y, con ocasión a la integración de bases, se acepta lo solicitado, por lo que se amplía el plazo de implementación a 30 días calendario.

⁵⁰ **OBSERVACIÓN 1**, formulada por CORPORACION F & M CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaría y, con ocasión a la integración de bases, se acoge la observación, por lo que se aclara que las otras penalidades observadas serán aplicadas siempre y cuando se realice el cambio del personal sin la autorización de SEAL.

OBSERVACIÓN 43, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el área usuaria, se indica que la penalidad se requiere al incumplimiento del numeral 14 DEL PERSONAL, donde se han establecido cantidades mínimas de personal para la prestación del presente requerimiento.

OBSERVACIÓN 44, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaría; se aclara que cada requerimiento de reportes mensuales se realizará vía correo electrónico y se establecerá el plazo para la entrega, el mismo que será previamente establecido con el coordinador/supervisor del servicio para su correcta atención.

OBSERVACIÓN 45 y 46, formuladas por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaría y, con ocasión a la integración de bases, se acoge la observación, por lo que se aclara que las otras penalidades observadas serán aplicadas siempre y cuando se realice el cambio del personal sin la autorización de SEAL.

OBSERVACIÓN 47, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaría, no se acepta la observación, por lo que se mantiene la penalidad, pero se aclara que el retiro o cambio de personal será solicitado por SEAL debidamente sustentado y por escrito, otorgando un plazo dependiendo de la falta cometida.

OBSERVACIÓN 48, formulada por GEESEBE S.R.L.; En coordinación con el Área Usuaría, se precisa que la contratista deberá acreditar mediante un informe técnico el correcto funcionamiento de los equipos (equipos de cómputo, impresoras y escáneres) y/o realizar el mantenimiento o reemplazo de los componentes deteriorados, dicho informe técnico deberá ser presentado trimestralmente.

CONSULTA 53, formulada por GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaría, se aclara que el plazo indicado solo aplica para la vía administrativa, en el caso de la vía Judicial, se aplicarán los plazos y procedimientos a la norma especial, por lo que la prescripción o caducidad podrá tomar más tiempo.

CONSULTA 56, formulada por GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaría, se indica que las penalidades son un medio disuasivo para la ejecución correctas de las actividades solicitadas en el presente requerimiento, se precisa, si la contratista ejecuta sus actividades correctamente no se aplicará penalidad alguna.

Con respecto a las penalidades por cambio de personal esto deberá ser informado a SEAL y tomándose en cuenta situaciones de caso fortuito y fuerza mayor debidamente justificadas y acreditadas.

N°	APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	En caso el contratista incumpla con su obligación de ejecutar la prestación con el personal acreditado o debidamente sustituido.	1 UIT, por cada día de ausencia del personal	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
2	Gestor que no tenga puesto el uniforme y/o fotocheck, la penalidad será por cada caso.	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
3	El gestor que se encuentre con síntomas de haber ingerido bebidas alcohólicas o esté con síntomas de haber ingerido alucinógenos se solicitará el retiro inmediato y definitivo del mismo.	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
4	El gestor que esté efectuando llamadas a terceros o utilizando el celular en horas de trabajo y que no sean por temas atribuibles a la descripción del servicio por cada caso.	1.5 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
5	Por no cubrir el total de posiciones mínimas requeridas al servicio detectado por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. atribuible a LA CONTRATISTA.	1.5 UIT, por cada caso y por cada día	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
6	Cuando LA CONTRATISTA y/o su personal no cumplan con los procedimientos, instructivos de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A., así como normas y reglamentos que regulan las actividades estipuladas en la Ley de Concesiones Eléctricas, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCE)	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergmin
7	Por no presentar los reportes mensuales exigidos, por cada día de retraso	1 UIT, por cada día de retraso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
8	Por falsear documentación o información en el servicio que se presta, por cada caso detectado	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergmin
9	Por perder un expediente (nuevos suministros, aumento de carga, reactivación, financiamiento, cambio de tarifa, reclamos, solicitudes), por cada caso detectado	1.5 UIT, por cada caso, de corresponder se trasladará la multa de Osinergmin	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión propia o de Osinergmin
10	Por no brindar las capacitaciones establecidas en su cronograma, por cada caso detectado	1.5 UIT, por cada día de retraso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
11	Por falta de suscripción de contrato de trabajo entre LA CONTRATISTA y sus trabajadores	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
12	Por la falta de pago de las remuneraciones y beneficios sociales a los trabajadores de LA CONTRATISTA, es decir por cada día de retraso en el pago de las remuneraciones y beneficios sociales	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
13	Por falta de entrega de boletas de pago a los trabajadores de LA CONTRATISTA	1 UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
14	Por falta de planilla electrónica	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
15	Cuando el personal de LA CONTRATISTA efectúa negociaciones o cobros no autorizados de cualquier índole al cliente en beneficio propio (la sanción incluye el retiro del trabajador implicado)	50% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
16	Cambio de coordinador/supervisor SIN AUTORIZACIÓN DE SEAL durante implementación y 6 primeros meses de ejecución del servicio	8 UIT	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
17	Cambio de analistas, gestor de apelaciones, seguimientos escaneros, gestor de cartas SIN AUTORIZACIÓN DE SEAL durante implementación y primeros 6 meses de ejecución del servicio	6 UIT	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
18	No cumplimiento al cambio de personal indicado por SEAL	6 UIT	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
19	Reemplazo de personal por vacaciones sin conocimiento de SEAL	6 UIT	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.
20	Por no tener en óptimas condiciones el equipamiento informático y/o electrónico (monitores, impresoras, CPU, mouse, scanner)	25% de la UIT, por cada caso	Informe de área usuaria de acuerdo a supervisión.

Nota: Las penalidades descritas se aplicarán hasta por un monto máximo del 10% del monto del contrato vigente. Estas serán deducidas de los pagos a cuenta, pago final o liquidación final o si fuese necesario de la ejecución de las garantías de fiel cumplimiento o monto diferencial.⁵¹

21. PRESTACIONES ACCESORIAS:

NO CORRESPONDE.

22. REAJUSTES:

NO CORRESPONDE.

23. VICIOS OCULTOS:

⁵¹ CONSULTA 68, formulada por GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria el cierre de reclamos comprende la conclusión del proceso de reclamos con una resolución de 1ra y 2da instancia para verificar el desbloqueo de importes bloqueados o suspendidos del Sistema Comercial SIELSE o la conclusión de actividades dispuestas en las resoluciones de 1ra y 2da instancia. Adicionalmente se indica que no existe valorización por actividades el presente proceso es por el sistema de SUMA ALZADA.

CONSULTA 69, formulada por GESTION CONSULTORIAS Y MULTISERVICIOS S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria, se precisa que el cierre de reclamos comprende la conclusión del proceso de reclamos con una resolución de 1ra y 2da instancia para verificar el desbloqueo de importes bloqueados o suspendidos del Sistema Comercial SIELSE o la conclusión de actividades dispuestas en las resoluciones de 1ra y 2da instancia.

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

El plazo máximo de responsabilidad de La CONTRATISTA es de tres (03) años contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

24. CONFORMIDAD:

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 Unidad de Atención al Clientes.

25. FORMA DE PAGO

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

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 Unidad de Atención al Cliente de la Gerencia de Comercialización emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- ✓ Comprobante de pago.
- ✓ Informe de los trabajos realizados emitido por La CONTRATISTA el mismo que deberá contar con el visto bueno del Jefe de la Unidad de Atención al Cliente.
- ✓ Copia de Contrato.
- ✓ Copia de Orden de Servicio o Pedido Marco.
- ✓ Copia de la planilla electrónica (T-REGISTRO). (Para el primer mes de servicio), de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 29245, Ley que regulan los servicios de tercerización, y su Reglamento aprobado por D.S. N° 006-2008-TR.

Además, el área usuaria, solicitará para la conformidad mensual del servicio y posterior pago, la presentación de copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (Essalud, ONP o AFP), así como de las liquidaciones de los Beneficios Sociales. A efectos de pagar los pagos mensuales La CONTRATISTA deberá presentar mensualmente lo siguiente:

- ✓ Copia de PLAME impreso (remuneración, aportes y descuentos)
- ✓ Copia de constancia de pago de tributos del PLAME
- ✓ Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia de depósito correspondiente ~~en cuenta corriente~~
- ✓ Constancia de pago de CTS (cuando corresponda)
- ✓ Pago de gratificaciones (cuando corresponda)
- ✓ Pago de vacaciones – trucas (Cuando corresponda)

Dicha documentación se debe presentar en forma física en mesa de partes de SEAL, sito en la Calle Consuelo 310, Arequipa, o en forma virtual en el módulo comprobantes de Pago (<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>).

26. DOMICILIO PARA NOTIFICACIÓN EN EJECUCIÓN CONTRACTUAL

El postor ganador de la buena pro, consignará un correo electrónico, a donde se le notificará todos los actos y actuaciones recaídos durante la ejecución contractual, como es el caso, entre otros, de ampliación de plazo. Así mismo señalará un domicilio legal a donde se le notificará los actos que tienen un procedimiento preestablecido de notificación, como es el caso de resolución o nulidad de contrato.

Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Coordinador de Operaciones (Personal Clave)</u> Abogado o Lic. en Administración o Ing. Comercial o Lic. En Ciencias de la Comunicación o Ing. Industrial o Ing. Mecánico Electricista o Ing. Electricista o Ing. de Sistemas o Relacionista Industrial. Se aceptará también profesionales en Contabilidad, Economía, Ing. Económica, Ing. Mecánica e Ing. de Telecomunicaciones</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</p> <p>En caso EL GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Coordinador de Operaciones (Personal Clave)</u> Dos (02) o más años en supervisión en atención al cliente o call center o tres (03) años de experiencia como analista.</p> <p>Dos (02) años o más en supervisión en atención al Cliente o call center, o dos (02) años como supervisor y/o coordinador en actividades de resolución de reclamos, en primera y/o segunda instancia de empresas de distribución de energía eléctrica, o tres (03) años de experiencia como analista.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p>Importante</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.
C	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1,500,000.00 (UN MILLÓN QUINIENTOS Y 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención al Cliente en empresas de distribución eléctrica o empresas de telefonía o entidades bancarias o compañías aseguradoras. Servicio de Atención Telefónica o virtual en empresas de distribución eléctrica o empresas de telefonía o entidades bancarias o compañías aseguradoras. Atención al cliente o Atención telefónica o virtual u orientación al usuario o clientes, prestada en entidades públicas y/o privadas. Elaboración de Resolución de reclamos en primera y/o segunda instancia de empresas de distribución de energía eléctrica. Elaboración de Resolución de reclamos por materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad o hidrocarburos. Elaboración de descargos e interposición de recursos impugnatorios en Procedimientos Administrativos sancionadores de OSINERGMIN.⁵² <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 pago⁵³, 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</p>

⁵² **OBSERVACIÓN 22 y 49**, formuladas por C&D GESTION Y PROYECTOS E.I.R.L. y GEESEBE S.R.L., respectivamente; En coordinación con el Área Usuaria, se acoge en parte la observación; por lo que se acepta adicionalmente como servicios similares a:

- Elaboración de Resolución de reclamos por materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad o hidrocarburos.
- Elaboración de descargos e interposición de recursos impugnatorios en Procedimientos Administrativos sancionadores de OSINERGMIN.

⁵³ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Importante

- *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 documentalente, y no mediante declaración jurada.*

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO		
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p> <i>i</i> = Oferta <i>P_i</i> = Puntaje de la oferta a evaluar <i>O_i</i> = Precio <i>i</i> <i>O_m</i> = Precio de la oferta más baja <i>PMP</i> = Puntaje máximo del precio </p>
		-90- 95 puntos

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN ⁵⁴	[Hasta 50] 5 puntos
B. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL	

⁵⁴ **OBSERVACIÓN 15**, formulada por **ACTIVOS EMPRESARIALES S.A.C.**; Conforme a lo señalado en las Bases Estándar, aprobadas mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD y sus modificatorias, por la Dirección Técnico Normativa del OSCE: "Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación."

En este sentido, se debe tener en consideración que los Factores de Evaluación son elaborados por el Comité de Selección, y no por el Área Usuaria, es por ello que no forman parte del requerimiento (Términos de Referencia y Requisitos de Calificación), al ser facultativos y no obligatorios, no impiden la libertad de concurrencia de los postores, caso contrario se dan puntajes mínimos con la finalidad de fomentar la obtención de los mismos por parte de los proveedores, y brindar un mejor servicio a las Entidades.

De otro lado, se hace presente que el hecho que el participante no cuente con ISOS, no implica que existan más participantes o postores que si cuenten con los estándares señalados

La objetividad, razonabilidad y proporcionalidad se debe a que los estándares con que actualmente cuenta SEAL, busca fomentar prácticas que contribuyan a mejorar niveles como los de gestión y calidad del producto o servicio, en este sentido, el Comité de Selección vio factible consignar como otros factores de evaluación la sostenibilidad ambiental y social, así como la integridad en la contratación pública y sistema de gestión de calidad.

En este sentido, se acoge en parte lo solicitado, manteniendo como Otros Factores de Evaluación la Sostenibilidad Ambiental y Social, Integridad en la Contratación Pública y el Sistema de Gestión de Calidad; sin embargo, con la finalidad de obtener una mayor pluralidad de postores se modifica el puntaje otorgado a los Otros Factores de Evaluación.

OBSERVACIÓN 20, formulada **DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.**; Conforme a lo señalado en las Bases Estándar, aprobadas mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD y sus modificatorias, por la Dirección Técnico Normativa del OSCE: "Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación."

En este sentido, se debe tener en consideración que los Factores de Evaluación son elaborados por el Comité de Selección, y no por el Área Usuaria, es por ello que no forman parte del requerimiento (Términos de Referencia y Requisitos de Calificación), al ser facultativos y no obligatorios, no impiden la libertad de concurrencia de los postores, caso contrario se dan puntajes mínimos con la finalidad de fomentar la obtención de los mismos por parte de los proveedores, y brindar un mejor servicio a las Entidades.

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN ⁵⁴	{Hasta 50} 5 puntos
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará que el postor cuente con una (1) práctica de sostenibilidad ambiental o social</p> <p>En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar alguna de las prácticas de sostenibilidad ambiental o social para obtener el puntaje.</p>	<p>Acredita una (1) de las prácticas de sostenibilidad 3 puntos</p> <p>No acredita ninguna práctica en sostenibilidad 2 puntos</p> <p>0 puntos</p>
<p>B.1 Práctica:</p> <p>Certificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo acorde con la norma ISO 45001:2018, o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 45001:2018) o norma que la sustituya, cuyo alcance o campo de aplicación considere SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA O EMPRESAS DE TELEFONÍA O ENTIDADES BANCARIAS O COMPAÑÍAS ASEGURADORAS Y/O SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA O VIRTUAL EN EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA O EMPRESAS DE TELEFONÍA O ENTIDADES BANCARIAS O COMPAÑÍAS ASEGURADORAS Y/O ATENCIÓN AL CLIENTE O ATENCIÓN TELEFÓNICA O VIRTUAL U ORIENTACIÓN AL USUARIO O CLIENTES PRESTADA EN ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS.^{55 56}</p> <p>El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional.⁵⁷</p> <p>El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación⁵⁸, y estar vigente⁵⁹</p>	

De otro lado, se hace presente que el hecho que el participante no cuente con ISOS, no implica que existan más participantes o postores que si cuentan con los estándares señalados

La objetividad, razonabilidad y proporcionalidad se debe a que los estándares con que actualmente cuenta SEAL, busca fomentar prácticas que contribuyan a mejorar niveles como los de gestión y calidad del producto o servicio, en este sentido, el Comité de Selección vio factible consignar como otros factores de evaluación la sostenibilidad ambiental y social, así como la integridad en la contratación pública y sistema de gestión de calidad.

En este sentido, se acoge en parte lo solicitado, manteniendo como Otros Factores de Evaluación la Sostenibilidad Ambiental y Social, Integridad en la Contratación Pública y el Sistema de Gestión de Calidad; sin embargo, con la finalidad de obtener una mayor pluralidad de postores se modifica el puntaje otorgado a los Otros Factores de Evaluación.

Sin perjuicio de ello, hacemos presente que el Comité de Selección y demás funcionarios vienen dando cumplimiento estricto al procedimiento de selección, según lo enmarcado en la normativa de Contrataciones del Estado.

OBSERVACIÓN 21, formulada por DIMERA SERVICIOS MULTIPLES S.A.C.; En coordinación con el Área Usuaria, no se acoge la observación y se aclara que los factores de evaluación no condicionan ni limitan la pluralidad de postores, sino que más bien tienen como objetivo mejorar el puntaje de aquellos postores que acrediten buenas prácticas de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, responsabilidad social, ambiental, responsabilidad hídrica y gestión de la energía.

Se hace presente que las declaraciones juradas no pueden garantizar se obtenga en un futuro las certificaciones de Sostenibilidad Ambiental y Social.

⁵⁵ Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo la contratación de servicios de limpieza que, por la particularidad del mismo, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico en el alcance. Así, se pueden considerar términos como: "limpieza de instalaciones en la ciudad de...", "limpieza de centros educativos en las ciudades de...", "limpieza de edificaciones en la provincia de...", "limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de...", "limpieza de centros educativos en la Región de...", "limpieza de instalaciones a nivel nacional", entre otros.

⁵⁶ El postor en su oferta podrá acompañar el certificado con documentación complementaria emitida por la misma Entidad certificadora para precisar el alcance de su certificación; la cual debe corresponder a la sede que efectuará la prestación.

⁵⁷ Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (<http://www.iaf.nu>) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>).

⁵⁸ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

⁵⁹ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN ⁵⁴	[Hasta 50] 5 puntos
a la fecha de presentación de ofertas.	
<p>B.2 Práctica:</p> <p>Certificación del sistema de gestión de la responsabilidad social</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión de la responsabilidad social acorde con el estándar SA 8000:2014⁶⁰.</p> <p>El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado ante el "Social Accountability Accreditation Services" (SAAS).</p> <p>El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación⁶¹, y estar vigente⁶² a la fecha de presentación de ofertas.</p>	
<p>B.3 Práctica:</p> <p>Certificación del sistema de gestión ambiental.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión ambiental acorde con la norma ISO 14001:2015 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 14001:2015), cuyo alcance o campo de aplicación considere SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA O EMPRESAS DE TELEFONÍA O ENTIDADES BANCARIAS O COMPAÑÍAS ASEGURADORAS Y/O SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA O VIRTUAL EN EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA O EMPRESAS DE TELEFONÍA O ENTIDADES BANCARIAS O COMPAÑÍAS ASEGURADORAS Y/O ATENCIÓN AL CLIENTE O ATENCIÓN TELEFÓNICA O VIRTUAL U ORIENTACIÓN AL USUARIO O CLIENTES PRESTADA EN ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS.^{63 64}</p> <p>El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional⁶⁵.</p> <p>El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación⁶⁶, y estar vigente⁶⁷ a la fecha de presentación de ofertas.</p>	
<p>B.4 Práctica:</p> <p>Responsabilidad hídrica</p>	

⁶⁰ Entre las certificaciones voluntarias más difundidas mundialmente, referidas al desempeño social en aspectos de la responsabilidad social en los lugares de trabajo, se encuentra la correspondiente al estándar SA 8000, propuesto por la Social Accountability International (SAI). La certificación bajo este estándar refiere que una organización ha demostrado mediante una evaluación (Auditoría de Tercera Parte) que cumple con sus requisitos en los siguientes aspectos: Trabajo infantil, trabajo forzoso o bajo coacción, salud y seguridad, libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo y remuneración.

⁶¹ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

⁶² Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

⁶³ Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo la contratación de servicios de limpieza que, por la particularidad del mismo, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico en el alcance. Así, se pueden considerar términos como: "limpieza de instalaciones en la ciudad de...", "limpieza de centros educativos en las ciudades de...", "limpieza de edificaciones en la provincia de...", "limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de...", "limpieza de centros educativos en la Región de...", "limpieza de instalaciones a nivel nacional", entre otros.

⁶⁴ El postor en su oferta podrá acompañar el certificado con documentación complementaria emitida por la misma Entidad certificadora para precisar el alcance de su certificación; la cual debe corresponder a la sede que efectuará la prestación.

⁶⁵ Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (<http://www.iaf.nu>) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>).

⁶⁶ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

⁶⁷ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN ⁵⁴	[Hasta 50] 5 puntos
<p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia simple del Certificado Azul emitido por la Autoridad Nacional del Agua que lo reconoce como empresa hídricamente responsable del "Programa Huella Hídrica" (http://www.ana.gob.pe/certificado_azul).</p>	
<p>B.5 Práctica:</p> <p>Certificación del sistema de gestión de la energía</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un SGE acorde con la norma ISO 50001:2018 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP ISO 50001) o norma que le sustituya, cuyo alcance o campo de aplicación considere SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA O EMPRESAS DE TELEFONÍA O ENTIDADES BANCARIAS O COMPAÑÍAS ASEGURADORAS Y/O SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA O VIRTUAL EN EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA O EMPRESAS DE TELEFONÍA O ENTIDADES BANCARIAS O COMPAÑÍAS ASEGURADORAS Y/O ATENCIÓN AL CLIENTE O ATENCIÓN TELEFÓNICA O VIRTUAL U ORIENTACIÓN AL USUARIO O CLIENTES PRESTADA EN ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS.^{68 69}</p> <p>El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional.⁷⁰</p> <p>El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación⁷¹, y estar vigente⁷² a la fecha de presentación de ofertas.</p>	
<p>C. INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA</p>	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará que el postor cuente con certificación del sistema de gestión antisoborno</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión antisoborno acorde con la norma ISO 37001:2016 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 37001:2017).</p> <p>El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional.⁷³</p> <p>El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina</p>	<p>Presenta Certificado ISO 37001 2-puntos 1 punto</p> <p>No presenta Certificado ISO 37001 0 puntos</p>

⁶⁸ Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo la contratación de servicios de limpieza que, por la particularidad del mismo, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico en el alcance. Así, se pueden considerar términos como: "limpieza de instalaciones en la ciudad de...", "limpieza de centros educativos en las ciudades de...", "limpieza de edificaciones en la provincia de...", "limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de...", "limpieza de centros educativos en la Región de...", "limpieza de instalaciones a nivel nacional", entre otros.

⁶⁹ El postor en su oferta podrá acompañar el certificado con documentación complementaria emitida por la misma Entidad certificadora para precisar el alcance de su certificación; la cual debe corresponder a la sede que efectuará la prestación.

⁷⁰ Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (<http://www.iaf.nu>) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>).

⁷¹ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

⁷² Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

⁷³ Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (<http://www.iaf.nu>) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>).

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN ⁵⁴	[Hasta 50] 5 puntos
<p>a cargo de la prestación⁷⁴, y estar vigente⁷⁵ a la fecha de presentación de ofertas.</p> <p>En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje.</p>	
D. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará que el postor cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado⁷⁶ acorde con ISO 9001:2015⁷⁷ o Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 9001:2015), cuyo alcance o campo de aplicación del certificado considere SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA O EMPRESAS DE TELEFONÍA O ENTIDADES BANCARIAS O COMPAÑÍAS ASEGURADORAS Y/O SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA O VIRTUAL EN EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA O EMPRESAS DE TELEFONÍA O ENTIDADES BANCARIAS O COMPAÑÍAS ASEGURADORAS Y/O ATENCIÓN AL CLIENTE O ATENCIÓN TELEFÓNICA O VIRTUAL U ORIENTACIÓN AL USUARIO O CLIENTES PRESTADA EN ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS.⁷⁸</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Mediante la presentación de copia simple de certificado oficial emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho Sistema de Gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional⁷⁹. El referido certificado debe estar a nombre del postor⁸⁰ y corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación⁸¹, y estar vigente⁸² a la fecha de presentación de ofertas.</p> <p>En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje.</p>	<p>Presenta Certificado ISO 9001 5 puntos 2 puntos</p> <p>No presenta Certificado ISO 9001 0 puntos</p>

⁷⁴ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

⁷⁵ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

⁷⁶ La Certificación implica que un organismo de certificación independiente garantiza la conformidad de los productos/ servicios/procesos o sistemas de una organización, frente a los requisitos de una norma establecida.

⁷⁷ Entre las certificaciones más difundidas mundialmente, y que es aplicable a todas las organizaciones independientemente de su actividad o sector, referidas a la implementación de un sistema de gestión de la calidad, se encuentra la correspondiente a la norma internacional ISO 9001, propuesto por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). La certificación de la norma ISO 9001 confirma que una organización ha demostrado mediante una evaluación (Auditoría de Tercera Parte) la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y con ello su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos de esa Norma Internacional, del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, así como su compromiso por aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz y mejora continua del sistema.

⁷⁸ Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado, en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo, el caso de la contratación del servicios de limpieza (donde además, por la particularidad del servicio, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico), donde se pueden considerar términos como: "limpieza de instalaciones en la ciudad de...", "limpieza de centros educativos en las ciudades de...", "limpieza de edificaciones en la provincia de...", "limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de...", "limpieza de centros educativos en la Región de...", "limpieza de instalaciones a nivel nacional", entre otros.

⁷⁹ Sea firmante del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de ILAC (International Accreditation Cooperation) o del IAAC (Inter American Accreditation Cooperation).

⁸⁰ En caso que el postor se presente en consorcio, para obtener el puntaje respectivo, todos sus integrantes deben acreditar que cuentan con las certificaciones vigentes con el alcance requerido, siempre que, de acuerdo con la promesa de consorcio, se hubieran comprometido a ejecutar obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria.

⁸¹ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

⁸² Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN ⁵⁴	[Hasta 50] 5 puntos
PUNTAJE TOTAL	100 puntos ⁸³

Importante

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

⁸³ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del **SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**, que celebra de una parte SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A. – SEAL, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20100188628, con domicilio legal en CALLE CONSUELO N° 310, Distrito, Provincia y Departamento de Arequipa, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL**, para la contratación de **SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto **SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

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

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO^{R4}

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en PAGO MENSUALES, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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

^{R4} En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

responsabilidad del funcionario competente.

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO].

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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

Importante

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias, debe consignarse lo siguiente:

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

Importante

En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de [CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO] año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

En cualquier momento durante la ejecución contractual y por un año posterior, LA ENTIDAD a través del Administrador del Contrato, podrá realizar el monitoreo y auditoría al cumplimiento de las obligaciones contractuales de LA CONTRATISTA.

La auditoría de LA ENTIDAD se realizará de conformidad con lo siguiente: (i) podrá inspeccionar cualquier instalación que se use para la prestación del servicio; (ii) podrá revisar y examinar cualquier procedimiento a usarse por LA CONTRATISTA en el desempeño del servicio para LA ENTIDAD, así como todos los datos generados de dicho desempeño, incluyendo los reportes escritos, reportes de auditoría, notas, programas o productos similares de trabajo que pudiera documentar el trabajo realizado o resultados logrados.

LA CONTRATISTA acuerda cooperar y procurar toda la ayuda razonable en todo momento y sitios de monitoreo y/o auditoría. Tal monitoreo y/o auditoría realizada por LA ENTIDAD forma parte de las obligaciones contractuales de LA CONTRATISTA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS⁸⁵

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales⁸⁶.

⁸⁵ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

⁸⁶ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

A large, stylized handwritten signature in black ink, located on the left side of the page.A large, stylized handwritten signature in black ink, located on the right side of the page.

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL
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 ⁸⁷		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 servicios⁸⁸

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.

⁸⁷ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

⁸⁸ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL

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 ⁸⁹		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :		Teléfono(s) :		
MYPE ⁹⁰		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :		Teléfono(s) :		
MYPE ⁹¹		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.

⁸⁹ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

⁹⁰ Ibidem.

⁹¹ Ibidem.

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 servicios⁹²

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

⁹² Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL

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
CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL
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 ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL**.

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] [%]⁹³

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]⁹⁴

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%⁹⁵

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

⁹³ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

⁹⁴ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

⁹⁵ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

.....
Consortiado 1

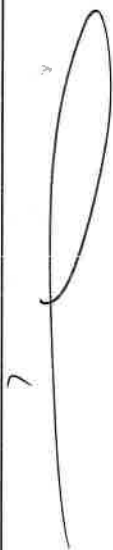
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

.....
Consortiado 2

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

Importante

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



ANEXO N° 6
PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]
Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL
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 %	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ⁹⁷	EXPERIENCIA PROVENIENTE ⁹⁹ DE:	MONEDA	IMPORTE ⁹⁹	TIPO DE CAMBIO VENTA ¹⁰⁰	MONTO FACTURADO ACUMULADO ¹⁰¹
1										
2										
3										
4										

⁹⁶ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

⁹⁷ 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.

⁹⁸ 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".

⁹⁹ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

¹⁰⁰ El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

¹⁰¹ Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ⁹⁶	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ⁹⁷	EXPERIENCIA PROVENIENTE ⁹⁸ DE:	MONEDA	IMPORTE ⁹⁹	TIPO DE CAMBIO VENTA ¹⁰⁰	MONTO FACTURADO ACUMULADO ¹⁰¹
5										
6										
7										
8										
9										
10										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 9

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 12

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 013-2023-SEAL
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.

