

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



BASES INTEGRADAS

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

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

CONTRATACIÓN DE

**“SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS,
APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE
INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE
RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA
INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.”.**

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*

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

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto

del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : ELECTRO UCAYALI S.A.
RUC N° : 20232236273
Domicilio legal : Av. Circunvalación N° 300, Distrito de Yarinacocha, Provincia de Coronel Portillo, Departamento y Región de Ucayali.
Teléfono: : (061) – 596454
Correo electrónico: : efrain.ramos@electroucayali.com.pe
yuri.martinez@electroucayali.com.pe
dmoreno@electroucayali.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **“Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A.”.**

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Memorándum N.º C-1366-2023, el 4 de octubre del 2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados - Recursos Propios de Electro Ucayali S.A.

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 Precios Unitarios, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Aplica.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de **setecientos treinta (730) días calendarios**, computados desde el día siguiente de la suscripción del contrato, 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/ 6.00 (Seis con 00/100 Soles) en la caja de Electro Ucayali S.A. La copia se entregará en el Departamento de Logística, sito en la Av. Circunvalación N.º 300, Distrito de Yarinacocha, Provincia de Coronel Portillo, Departamento y Región de Ucayali, en el horario de 08:00 a 13:00 y 14:00 a 18:00 horas, de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ Pago al contado y en efectivo, solo en el Área de Recaudación de Electro Ucayali S.A., sito en Av. Circunvalación N.º 300, Yarinacocha – Pucallpa.
- ✓ Depósito en Cuentas Corrientes:
 1. Banco Continental Moneda Nacional: N.º 0011-0306-80-0100005488.
CCI N.º 011-306-80-000100005488
 2. Banco de Crédito Moneda Nacional: N.º 480-0003161-0-13.
CCI N.º 002-480-000003161013-22
 3. Banco Interbank Moneda Nacional: N.º 760-0001150299.
CCI N.º 003-760-000001150299-64
 4. Banco Scotiabank Moneda Nacional: N.º 000-0744301.
CCI N.º 009-322-000000744301-93.

CCI (Código de Cuenta Interbancaria)

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.º 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N.º 31368 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N.º 31639 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Decreto Supremo N.º 082-2019-EF que Aprueba el TUO de la Ley N.º 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N.º 344-2018-EF que Aprueba el Reglamento de la Ley N.º 30225 – Ley de Contrataciones del Estado, modificado por Decretos Supremos N.º 377-2019-EF, N.º 168-2020-EF, N.º 250-2020-EF y N.º 162-2021-EF.
- Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS que Aprueba el TUO de la Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N.º 043-2003-PCM.
- Resolución Ministerial N.º 1275-2021-MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N.º 321MINSA/DGIESP-2021, Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2, así como, los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, que resulten aplicables a la presente contratación.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Código Civil.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

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.

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

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) Los postores que apliquen el beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, deben presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de condiciones para la aplicación de la exoneración del IGV. **(Anexo N° 7)**

Advertencia

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

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

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).

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁶ (**Anexo N° 10**).
- h) Correo electrónico para comunicaciones durante la ejecución contractual (para actividades de índole administrativo).

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 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

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

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

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en el Departamento de Logística de ELECTRO UCAYALI S.A. ubicado en la Av. Circunvalación N° 300 Yarinacocha – Pucallpa, en el horario de 08:00 a 13:00 y 14:00 a las 18:00 horas, o través de la Mesa de Partes Virtual al cual se accede en el siguiente link <https://quipus.electroucayali.com.pe/pages/inicio>, en el horario de las 00:01 horas hasta las 23:59 horas.

En caso de presentar Carta Fianza, deberá ingresarlo en físico en el Departamento de Logística de ELECTRO UCAYALI S.A. ubicado en la Av. Circunvalación N° 300 Yarinacocha – Pucallpa, en el horario de 08:00 a 13:00 y 14:00 a las 18:00 horas.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en veinticuatro (24) pagos periódicos.

Para la conformidad del servicio el profesional deberá entregar los siguientes documentos: a) Informe mensual b) Comprobante de pago, c) Póliza de seguro SCTR, d) Copia de boleta de pago a sus trabajadores y e) Copia de contrato y/o acta de inicio de servicio.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, Electro Ucayali S.A debe contar con la siguiente documentación:

- ✓ ELECTRO UCAYALI S.A. sólo aceptará para el pago por los trabajos realizados; aquellos que cuenten con su conformidad.
- ✓ Una vez validada la información por parte de ELECTRO UCAYALI S.A., LA CONTRATISTA quedará habilitada para presentar la valorización por los trabajos realizados y para presentar la factura correspondiente, toda la información deberá ser ingresada como máximo a los 3 días hábiles de finalizado el ciclo de facturación.
- ✓ LA CONTRATISTA tiene la obligación de presentar su valorización al final de cada mes, la cual será cotejada y verificada por personal de ELECTRO UCAYALI S.A.
- ✓ Informe de la actividad realizada (este informe debe estar visado por el proveedor en todas las hojas).
- ✓ Comprobante de pago electrónico impreso [Cuando se trate de factura tomar en cuenta lo siguiente: (1) Debe indicar como forma de pago "crédito". (2) Debe indicar la fecha o fechas de vencimiento del pago único o de las cuotas, y los montos correspondientes a cada cuota. (3) Debe indicar los montos correspondientes a cada cuota. (4) Debe indicar el monto neto pendiente de pago, descontando las retenciones del IGV, detracciones que deba efectuar el adquirente o usuario y otras deducciones de pago. (5) Debe enviar el archivo XLM de la factura al siguiente correo electrónico: recepcioncpe@electroucayali.com.pe] [Cuando se trate de recibo por honorarios tomar en cuenta lo siguiente: (1) Debe indicar como forma de pago

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

EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

"Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A."

"crédito". (2) Debe indicar el monto de los honorarios pendiente de pago. (3) Debe indicar la fecha o fechas de vencimiento de pago único o de las cuotas. (4) Debe indicar los montos correspondientes a cada cuota. (5) Debe indicar el monto de los honorarios pendiente de pago descontando la retención del impuesto a la renta de cuarta categoría. (6) Debe enviar el archivo XLM del recibo por honorario al siguiente correo electrónico: recepcioncpe@electroucayali.com.pe

- ✓ Copia impresa del correo electrónico donde conste el envío del archivo XLM (factura o recibo por honorario) al correo electrónico recepcioncpe@electroucayali.com.pe

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes Virtual de Electro Ucayali S.A., al cual se accede al siguiente link: <https://quipus.electroucayali.com.pe/pages/inicio>, en el horario de 08:00 horas hasta las 17:30 horas, o presentar de manera física en Mesa de Partes de Electro Ucayali S.A., sito en la Av. Circunvalación N.º 300, distrito de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali, en el horario de 08:00 a 13:00 y 14:00 a 18:00 horas.


CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

“SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.”.

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 1 de 27

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

"SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."

2. ITEM DEL PAG

CP-010-2023-EU

3. AREA USUARIO

DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

4. OBJETIVO ESTRATEGICO

O.E.I.7 Mejorar La eficiencia operativa.

Asimismo, dentro de la programación del PAC 2023 se ha programado el proceso N° CP-010-2023-EU cuyo objetivo es contratar el "SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA" para el periodo de enero 2024 a enero 2026.

5. FINALIDAD PUBLICA

Optimizar la atención de los reclamos en la primera y segunda instancia administrativa (recursos administrativos de reconsideración, apelación, y/o quejas) y realizar el procesamiento de información requerida en la primera instancia administrativa, a fin de dar atención a los reclamos presentadas por los usuarios de **ELECTRO UCAYALI S.A.**, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD, que aprueba la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural.

6. ANTECEDENTES

Estando próximo a vencer el contrato actual del servicio "SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS" (culminación del contrato actual el 25.01.2024), la Gerencia Comercial a través del Dpto. de Comercialización gestionara el nuevo proceso de selección para continuar con las actividades comerciales que involucran las notificaciones notariales.

7. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar una persona natural o jurídica, con experiencia en actividades comerciales, para la atención de reclamos, dentro del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD, la CONTRATISTA debe contar con sus propios recursos financieros, técnicos y materiales.

Página | 1


Firmado digitalmente por RAMO S TACZA Efraín FAU 202322362 73 hard Motivo: He revisado este documento Ubicación: Ucayali Fecha: 2023-11-22 15:25-05:00



Firmado digitalmente por: CCANTO HUAMAN Miguel FAU



Firmado digitalmente por FU SIN ORE Fredy FAU 20232236273 hard Motivo: Doc. V/SRº

 Electro Ucayali ENERGÍA PARA EL DESARROLLO	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 2 de 27

8. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

8.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en realizar intervención técnica por reclamo y elaborar los proyectos de resolución en primera instancia, cartas y informes para atender las solicitudes, reclamos y recursos administrativos interpuestos por los usuarios de electricidad comprendido en el Sistema Eléctrico Pucallpa, Campo Verde, Aguaytía, Atalaya y Purús, así como los del SER.

Para el año 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y en lo que va del 2023, **ELECTRO UCAYALI S.A.** ha atendido la siguiente cantidad de reclamos, apelaciones, quejas, supervisión de cumplimiento, nulidades, entre otros.

Reclamos / Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2018	475	411	425	534	545	460	392	424	356	470	543	418
2019	423	493	420	456	574	521	472	360	343	492	450	319
2020	375	538	161	126	148	384	977	1301	1303	844	772	654
2021	493	510	427	443	448	408	375	279	431	445	663	388
2022	444	481	323	350	442	428	279	453	498	514	499	359
2023	451	417	238	255	279	334	275	379				


Apelaciones / Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2018	28	17	29	34	35	58	65	43	32	40	61	50
2019	49	42	36	54	77	47	60	42	26	23	36	33
2020	41	32	12	-	-	-	-	-	-	38	42	36
2021	27	20	23	18	22	26	24	31	20	26	25	31
2022	44	44	37	33	14	31	18	19	28	36	32	30
2023	32	35	46	16	23	19	20	24				

Cumplimiento, nulidad, quejas, reconsideraciones, supervisión de cumplimiento, Req. Información de Osinergmin/ Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2018	20	30	20	24	33	32	35	42	28	50	31	29
2019	30	37	30	21	32	37	16	19	5	27	7	20
2020	22	20	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2021	36	31	27	25	18	20	15	22	17	08	08	20
2022	18	16	14	15	17	17	14	14	13	14	14	11
2023	12	10	15	7	16	11	11	10				

Firmado digitalmente por RAMOS TACZA Efraín FAU 20232236273 hard
Motivo: He revisado este documento
Ubicación: Ucayali
Fecha: 2023-11-22
15:26-05:00



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
20232236273 hard

 Electro Ucayali ENERGÍA PARA EL DESARROLLO	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 3 de 27

8.2. ACTIVIDADES DEL SERVICIO

El Dpto. de Comercialización - Supervisor del Servicio al Cliente a través del Auxiliar de Reclamos de **ELECTRO UCAYALI S.A.** o el profesional que se designe, alcanzará vía correo electrónico o medio impreso las órdenes de trabajo para la ejecución de las actividades al proveedor (con copia al profesional de ingeniería designado por el proveedor), precisando las fechas en las cuales LA CONTRATISTA tendrá que alcanzar el producto final por cada actividad en el servicio. De verificarse incumplimiento en el desarrollo de las actividades y/o plazos se aplicará lo dispuesto en el Anexo N° 01 de penalidades.

Ítem	Actividad	Entregable	Unidad de Negocio	Und.	Cantidad Total aproximada
1	Elaboración de proyectos de resoluciones de reclamo en primera instancia administrativa.	Proyecto de resolución de reclamo en primera instancia	Pucallpa	Und.	9150
			Campo Verde	Und	300
			SER Campo Verde	Und	340
			Aguaytía	Und	600
			SER Aguaytía	Und	300
			Atalaya-Purús	Und	110
TOTAL				10800	

Nota: Solo se valorizará la actividad siempre y cuando, **LA CONTRATISTA** evidencie haber cumplido con todas actividades establecidas en el presente documento; y después de la carga del expediente completo al sistema comercial SIELSE (escaneado completo) y cierre respectivo, evitando duplicidad. No se valorizará proyecto de resoluciones de acumulación, suspensión, reconsideración, ni reclamos derivados de nulidad expuesto por Osinergmin. Las cantidades son referenciales y no obligan a **ELECTRO UCAYALI** al cumplimiento estricto de las mismas.

8.3. PROCEDIMIENTO

El postor ganador deberá desarrollar las siguientes actividades cumpliendo con la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD, que aprueba la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".

Firmado digitalmente por RAMOS TACZA Efraín FAU 2023223627 3 hard Motivo: He revisado este documento Ubicación: Ucayali Fecha: 2023-11-22 15:26-05:00




- Recepción de copia de los expedientes de reclamos en las oficinas de **ELECTRO UCAYALI**, sito en la Av. Circunvalación N° 300- Yarinacocha, de lunes a viernes de 8.00 a 18.00 horas.
- Evaluación y análisis de cada expediente con información del sistema comercial (lectura de medidores, cortes y reconexiones, inspección de suministros, contrastación de medidores, ordenes de trabajo generados en el suministro, etc.) y determinación de solución en los plazos que indique **ELECTRO UCAYALI S.A.** y acuerdo a lo descrito en el procedimiento de atención de reclamos vigente.
- De verificarse que el reclamo involucra a un tercero con interés o no cumple los requisitos de admisibilidad, deberá comunicar al usuario el mismo día que se le fue asignado el expediente completo mediante carta, otorgándole dos (02) días hábiles para su descargo según corresponda.

Página | 3




Firmado digitalmente por: CCANTO HUAMAN Miguel FAU 20232236273 hard Motivo: Doy V° B°

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 4 de 27

- Control de la entrega y supervisión del cumplimiento de los plazos, de expedientes derivados a las contratistas encargadas de realizar los trabajos de campo (1ra, 2da visita, meghado y contrastación). **LA CONTRATISTA** deberá informar en forma diaria a **ELECTRO UCAYALI S.A.** sobre los retrasos en la entrega de los resultados de las inspecciones de campo (1ra, 2da visita, meghado y contrastación), con la finalidad de que **ELECTRO UCAYALI S.A.** establezca las penalidades y/o sanciones que correspondan a las contratistas encargadas de realizar estas inspecciones en campo.
- Recepción en los plazos establecidos, de los informes técnicos realizados por las contratistas de trabajos de campo, para su análisis y emisión del proyecto de resolución, **LA CONTRATISTA** deberá hacer seguimiento de estos informes, contemplando oportunamente los plazos de vencimiento de los reclamos, alertando mínimamente a diez (10) días hábiles antes del vencimiento del plazo legal, para que **ELECTRO UCAYALI S.A.** gestione la entrega de los informes.
- Elaboración de proyecto de resolución, el mismo que será entregado al supervisor designado de **ELECTRO UCAYALI S.A.**, a fin de gestionar las firmas correspondientes, la contratista entregará los documentos para la firma de lunes a viernes hasta las 08:00 horas.
- **ELECTRO UCAYALI S.A.**, entregará a **LA CONTRATISTA** las resoluciones y documentos de reclamos para la impresión el mismo día de haber recepcionado para las firmas y/o máximo al día siguiente de recibido para la gestión de firmas, a fin de que realice el control, impresión y entregue a la servís encargada para las notificaciones respectivas.
- **LA CONTRATISTA** realizará el seguimiento de la entrega de los cargos notificados de las resoluciones y cartas, contemplando los plazos establecidos para la notificación (05 días hábiles desde la emisión del documento), debiendo comunicar a **ELECTRO UCAYALI S.A.**, el retraso en la entrega cuando se presente para el seguimiento y gestión de la entrega.
- **LA CONTRATISTA** realizará el informe de elevación de los recursos administrativos (Apelación y Queja).
- **LA CONTRATISTA** dará efectivo cumplimiento de las Resoluciones JARU que lo requieran, debiendo solicitar cualquier documentación necesaria para tal fin, dentro del plazo otorgado por JARU.
- Archivamiento físico y digital al sistema comercial SIELSE, el expediente completo debe estar foliado.
- El archivamiento digital e ingreso de los resultados de las fichas de inspección y de contraste, se realizarán en cada etapa del proceso y cuya documentación será archivado en el sistema comercial.
- **LA CONTRATISTA** realizará el cierre de los reclamos en el sistema comercial, una vez culminado los plazos para la interposición de los recursos administrativos, deberá verificar en los casos de los reclamos declarados FUNDADO, que se haya dado efectivo cumplimiento a lo dispuesto en la resolución antes de realizar el cierre, comunicando a **ELECTRO UCAYALI S.A.**, los casos que no se hayan dado cumplimiento.
- **LA CONTRATISTA** realizará el seguimiento diario de los reclamos registrados en el sistema comercial, comunicando a **ELECTRO UCAYALI S.A.** oportunamente la entrega de aquellos reclamos que no le fueron derivadas.



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 5 de 27

- Al día siguiente de firmado el contrato el postor ganador deberá de alcanzar su Plan de trabajo general para todo el servicio para el inicio de las actividades (incluye seguridad) y los modelos de proyectos de resoluciones para cada materia reclamable.

Nota: El expediente completo consta de (copia del expediente de reclamos, impresos del proyecto de resolución, cedula de notificación correspondiente, apelaciones, quejas, cumplimientos, recursos administrativos de segunda instancia, actas de acuerdo y demás documentación derivada del reclamo). El flujograma con la descripción de actividades se adjunta en Anexo N° 01-A

8.4. PLAN DE TRABAJO

8.4.1. Atención de reclamos en segunda instancia administrativa (todas las materias reclamantes):

En los casos que el reclamante cuestione lo dispuesto en la resolución de primera instancia, el profesional designado deberá realizar los informes y proyectos de resoluciones de segunda instancia administrativa realizando para ello cartas a los usuarios programando intervenciones técnicas, cartas de cumplimiento, cartas de inadmisibilidad, preparar documentos internos para solicitar información a las demás áreas y resolviendo en un plazo máximo de tres (03) días hábiles antes del plazo indicado por la autoridad administrativa, para tal efecto **ELECTRO UCAYALI S.A.** alcanzará las órdenes con los plazos requeridos.

Deberá realizar un control exhaustivo y permanente mínimo en hoja de cálculo de los casos nulos, fundados y con cumplimiento, a efectos de no incurrir en silencios administrativos positivos que generen perjuicio a **ELECTRO UCAYALI S.A.**

Esta hoja de cálculo deberá de estar disponible para la supervisión de **ELECTRO UCAYALI S.A.** de manera ininterrumpida.


8.4.2. Elaboración de proyectos de resoluciones de consumo atípico:

De verificarse que el consumo reclamado obedece a un presunto consumo atípico, el personal propuesto por el postor ganador deberá de analizarlo como tal, teniendo en cuenta los Lineamientos y precedentes de la JARU. El plazo máximo para alcanzar el proyecto de resoluciones a **ELECTRO UCAYALI S.A.** es de tres (03) días calendario contados a partir del día siguiente de alcanzados las pruebas de campo del medidor y aislamiento (la resolución deberá de contener descarte de error de gabinete).

De existir información adicional requerida no alcanzada oportunamente a **LA CONTRATISTA** y se demuestre que no fue de su responsabilidad, el plazo antes indicado podrá ampliarse hasta los cinco (05) días calendario antes del



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
20232236273 hard
Moticon - Pasa L/R R*

 Electro Ucayali ENERGÍA PARA EL DESARROLLO	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 6 de 27

vencimiento del plazo legal¹ indicado en la directiva de reclamo vigente, sin aplicación de penalidad por demora; siempre y cuando no derive en un silencio administrativo positivo.

Si la solución de reclamo amerita un cumplimiento de devolución, cobro, subsanación o ejecución de trabajos correctivos, el postor ganador deberá de realizar los documentos internos y hacer seguimiento respectivo. Solo cuando el cumplimiento sea confirmado, el reclamo quedará cerrado.

8.4.3. Proyectos de resoluciones por reclamos diferentes a excesivo consumo:

EL profesional designado por el postor ganador deberá de resolver y alcanzar a **ELECTRO UCAYALI S.A.** los proyectos de resoluciones de las siguientes materias reclamables cumpliendo con los siguientes plazos establecidos en el siguiente cuadro, los cuales se contabilizan desde la recepción de la orden de trabajo.

Materias Reclamables	Plazo de Resolución
Negativa a la Instalación	15 días calendario
Cobro Indevido	15 días calendario
Corte / reconexión del Servicio	07 días calendario
No entrega de recibo	10 días calendario
Negativa al incremento de potencia	10 días calendario
Negativa al Cambio de opción tarifaria	10 días calendario
Reembolso de aportes o contribuciones	15 días calendario
Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria	15 días calendario
Mala Calidad (tensión, interrupciones)	20 días calendario
Deuda de Terceros	15 días calendario
Recupero de Energía	20 días calendario
Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios de electricidad	20 días calendario

Tabla N° 01: Materias reclamables atendibles


Asimismo, también deberá de realizar y alcanzar al Dpto. de Comercialización, los documentos internos y externos solicitando a las demás áreas de **ELECTRO UCAYALI S.A.** y a los clientes (memorandos o cartas), información clave para dar solución a los reclamos, teniendo como plazo máximo dos (02) días calendario siguientes de recibida la orden de trabajo.

De existir información adicional requerida no alcanzada oportunamente por las demás áreas, el plazo antes indicado podrá ampliarse hasta los cinco (05) días calendario antes del vencimiento del plazo legal indicado en la directiva de reclamo vigente, sin aplicación de penalidad por demora; siempre y cuando no derive en un silencio administrativo positivo. No serán considerado en esta excepción los reclamos de corte y reconexión y los casos que se determine

¹ El plazo legal indicado en la directiva de reclamos vigente es de treinta (30) días hábiles contados desde el registro de reclamo



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 7 de 27

error en el proceso de facturación, ya que su plazo máximo es de 10 días hábiles, estos deberán ser resuelto por el profesional propuesto previendo el cumplimiento de los plazos establecidos en la tabla N° 02.

Si la solución de reclamo amerita realizar una medida correctiva, cobro, subsanación o ejecución de trabajos correctivos, el postor ganador deberá de realizar los documentos internos y hacer seguimiento respectivo hasta su cumplimiento. Solo cuando lo dispuesto en la resolución sea confirmado/atendido, el reclamo quedará cerrado.

8.4.4. Proyectos de resoluciones con cálculos de Reintegros y Recuperos:

El profesional designado por el postor ganador deberá realizar las suspensiones, acumulaciones, los cálculos de reintegros y recuperos y/o refacturaciones de acuerdo a las causales indicadas para cada reclamo, realizando las liquidaciones respectivas y cargando al sistema comercial los montos resultantes.

Para ello deberá de aplicar los cálculos y procedimientos descritos en la Norma de Reintegros y Recuperos N° 571-2006-MEM/DM, los Lineamientos Resolutivos de la JARU-OSINERGMIN, entre otros.

El profesional propuesto deberá verificar la fecha en que fue emitida la resolución de suspensión/acumulación y realizar los cálculos de reintegro y recuperos, cumpliendo con emitir el pronunciamiento hasta la segunda facturación. Por lo tanto, el plazo máximo para entregar a **ELECTRO UCAYALI S.A.** el producto desarrollado será como máximo hasta la emisión de la facturación luego haber cumplido las dos facturaciones completas después de superada la condición defectuosa (cambio de medidor, cambio de llave térmica, entre otros).


Asimismo, deberá de emitir el anexo N° 02 descrito en el procedimiento para la Supervisión de Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica en el Servicio Público de Electricidad N° 722-2007-OS/CD, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores del mes inmediato siguiente de imputado el monto en el recibo, cobrado o devuelto al usuario.

De lo anterior, cabe precisar que, si Osinergmin multa a **ELECTRO UCAYALI S.A.** por un inadecuado reporte del Anexo N° 02, el valor de dicho perjuicio económico será descontado de las valorizaciones mensuales de **LA CONTRATISTA**, siempre y cuando se determine su responsabilidad; en concordancia a las penalidades descritas en el anexo N° 01.

Si la solución de reclamo amerita un cumplimiento de devolución, cobro, subsanación o ejecución de trabajos correctivos, el postor ganador deberá de realizar los documentos internos y hacer seguimiento respectivo. Solo cuando el cumplimiento sea confirmado, el reclamo quedará cerrado.



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
20232236273 hard

 Electro Ucayali ENERGÍA PARA EL DESARROLLO	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 8 de 27

8.4.5. Proyección de resoluciones de reclamos por excesivo consumo o facturación:

El profesional designado por el postor ganador realizará la atención de resoluciones de excesiva facturación y excesivo consumo (incluyendo suspensiones y acumulaciones) cumpliendo con los siguientes plazos, contados a partir de recibida la orden de trabajo.

Materias Reclamables	Inicio de plazo	Plazo de entrega
Excesivo consumo por error de lectura / consumo acumulado	A partir del día siguiente de recibida la orden de trabajo	2 días calendario
Excesivo consumo / facturación (<40%)	A partir de recibida la orden de trabajo	10 días calendario
Excesivo consumo / facturación (>40%)	A partir del día siguiente de recibida la prueba de campo similar a contraste	3 días calendario

Tabla N° 02: Materias reclamables atendibles

De existir información adicional requerida no alcanzada oportunamente por **ELECTRO UCAYALI S.A.** (nueva inspección, fotos, partes técnicos, informes), el plazo antes indicado podrá ampliarse hasta los cinco (05) días calendarios antes del vencimiento del plazo legal indicado en la directiva de reclamos vigente; es decir, hasta el treinta (30) día hábil desde el registro de reclamo, sin aplicación de penalidad por demora; siempre y cuando no derive en un silencio administrativo positivo. Se precisa que para esto tiene que existir un requerimiento inicial por parte de **LA CONTRATISTA** de forma oportuna de la información faltante para el pronunciamiento motivado del reclamo.

LA CONTRATISTA revisará la orden de trabajo alcanzada por **ELECTRO UCAYALI** y verificará que cumpla con los requisitos expuestos en la normativa vigente, realizando los proyectos de resoluciones en los plazos establecidos. De no encontrarse la notificación de relación de empresas contrastadoras o no esté correctamente notificada, **LA CONTRATISTA** emitirá y alcanzará mediante cargo físico y virtual los documentos a la notaría o courier indicado por **ELECTRO UCAYALI**, ubicada en la ciudad de Pucallpa a todo costo, en un plazo no mayor a dos (02) días calendario de recepcionado la inspección de campo o carta.

LA CONTRATISTA en los casos que correspondan, brindará soporte a las intervenciones técnicas de reclamo cumpliendo con los plazos y procedimientos establecidos en la normativa vigente (numeral 8.4.7), para ello realizará llamadas telefónicas a los reclamantes, acordando una hora y fecha para la intervención técnica. Asimismo, emitirá carta de aviso previo a los clientes, y una vez autorizado por **ELECTRO UCAYALI S.A.**, alcanzará los documentos a la notaría o al Courier, todo esto a todo costo y en un plazo que le permita cumplir con lo establecido en el tabla N° 02.



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Manuel FALU

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
	"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."	Página 9 de 27

Deberá también realizar cálculos de descarte de gabinete, así como el seguimiento, control y suspensión de los montos en reclamo, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente de reclamos, todo esto cumplimiento con el plazo establecido en la tabla N° 02.

Si la solución de reclamo amerita un cumplimiento de devolución, cobro, subsanación o ejecución de trabajos correctivos, el postor ganador deberá de realizar los documentos internos y hacer seguimiento respectivo. Solo cuando el cumplimiento sea confirmado, el reclamo quedará cerrado.

8.4.6. Proyección de respuesta a solicitudes y recursos:

El profesional designado por el postor ganador realizará las siguientes actividades:

- Elaboración de informes técnicos detallados, sobre la tramitación del procedimiento de reclamo, que serán presentados ante la JARU conjuntamente con el expediente de reclamo en grado de apelación, dentro del tercer (03) día calendario de recepcionado el recurso por la **ELECTRO UCAYALI S.A.**, el expediente deberá estar debidamente foliado según indica la directiva de reclamos.
- Elaboración de descargos por presentación de quejas de los usuarios ante el OSINERGMIN y verificación o supervisión de cumplimiento por parte de la JARU, dentro del tercer (03) día calendario de recepcionado el recurso por la concesionaria, debidamente foliado según indica la directiva de reclamos.

Elaboración de cartas dirigidas a Osinergmin y/o usuarios que informen el registro de los reclamos y/o inadmisibilidad, intervenciones técnicas, dentro de los dos (02) días de solicitado por **ELECTRO UCAYALI S.A.**
- El expediente de reclamo a elevar a la JARU tendrá que ser foliado, escaneado y verificado por el postor ganador, a todo costo. Si se verifica que el expediente no contiene la información necesaria para sustentar lo posición de **ELECTRO UCAYALI**, el perjuicio económico que derive de la resolución de la JARU u organismos similares será descontado de la factura del postor ganador (anexo N° 01 – Penalidades).
- Elaboración de cartas de respuesta que se encuentran en reclamo y/o registros por denuncias, a fin de no caer en silencio administrativo, elaborando para ello documentos internos requiriendo información a las áreas involucradas cuando correspondan. El plazo para entregar a **ELECTRO UCAYALI S.A.** la ejecución del trabajo desarrollado es de tres (03) días calendario desde la recepción de la orden de trabajo por parte de **LA CONTRATISTA**.
- Deberá de llevar un control de los reclamos, apelaciones, segundas instancias, cumplimientos, quejas y demás documentación necesaria que asegure el cumplimiento de las órdenes de trabajo alcanzadas por

Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
20232236273 hard

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
	"SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."	Página 10 de 27

ELECTRO UCAYALI S.A. a **LA CONTRATISTA** en los plazos establecidos. Asimismo, dicha información deberá de estar disponible para **ELECTRO UCAYALI S.A.** en todo momento.

- Notificar los documentos de manera virtual en las páginas de las instituciones y/o direcciones electrónicas indicadas por los usuarios, la notificación se deberá llevar a cabo dentro del plazo indicado por **ELECTRO UCAYALI S.A.**, debiendo verificar el acuse de recibido, en caso contrario se debe gestionar la notificación física con courier o notario.


8.4.7. Intervenciones técnicas por reclamo

Los técnicos electricistas designados por el postor ganador brindarán soporte a la intervención del sistema de medición (pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo) y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se realizará en el sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas, debiendo dejar constancia de la negativa de parte del usuario.

La **CONTRATISTA** deberá llevar a cabo las siguientes actividades para la intervención técnica:

- Notificación del aviso previo de intervención técnica de reclamos como mínimo la notificación se deberá de llevar a cabo con 48 horas de anticipación.
- Coordinar telefónicamente la intervención técnica al sistema de medición en atención a los reclamos en la fecha comunicada.
- Brindar soporte a las pruebas de campo similar a contraste de medidores de energía eléctrica de acuerdo a la resolución N° 269- 2014. OS/CD y los procesos administrativos de atención de reclamos.
- Brindar soporte a la prueba de marcha en vacío de los medidores, en cumplimiento de resolución de Osinergmin N°269-2014-OS/CD.
- Brindar soporte a la prueba de descarte de fuga a tierra en atención a los reclamos, en cumplimiento de resolución de Osinergmin N°269-2014-OS/CD.
- Brindar soporte a las intervenciones técnicas en cumplimiento a las disposiciones de la JARU Osinergmin.
- Realizar el inventario de potencia instalada y tomar vistas fotográficas de las conexiones eléctricas.
- Realizar el cambio de medidor, si en la prueba de campo similar a contraste resulta el equipo de medición fuera de las tolerancias, todo esto como parte de la Resolución N° 269-2014 OS/CD, se debe notificar el aviso previo de cambio de medidor en estos casos.

Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
20232236273 hard
Motivo: Doy V° B°

 Electro Ucayali ENERGÍA PARA EL DESARROLLO	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 11 de 27

- Tomarán las vistas fotográficas fechadas de la intervención técnica y anexar en forma impresa y digital al expediente de reclamo a color y a todo costo de **LA CONTRATISTA**.
- **ELECTRO UCAYALI** proveerá de precintos de seguridad, interruptores termomagnéticos y tapas de caja portamedidor para que **LA CONTRATISTA** lo utilice en la intervención técnica.
- Cuando **LA CONTRATISTA** informe sus resultados deberá incluir la referencia a la vigencia de la calibración del equipo utilizado en el contraste.
- Realizar el correcto relleno de los partes técnicos de intervención técnica por reclamo, dejar la tapa del suministro correctamente asegurada con remaches o soldadura y rotular la tapa con pintura esmalte.
- Alcanzar a **ELECTRO UCAYALI** los partes técnicos de las intervenciones en digital para su registro en el sistema comercial e informar en el mismo plazo cualquier observación en la conexión eléctrica para su saneamiento respectivo.

8.4.8. Procesamiento de las muestras para Osinergmin, subir expedientes de reclamos al sistema comercial.

- Recepción y custodia de los expedientes de reclamos antes y después de la notificación, para lo cual **LA CONTRATISTA** deberá de acondicionar un espacio en su oficina.
- Foliados y escaneados de los expedientes de reclamos, necesarios para la supervisión del Procedimiento N° 047 y el Procedimiento N° 722 en un plazo máximo de cinco (05) días calendario de recibida la orden de trabajo.
- Armar los expedientes necesarios para las apelaciones y cumplimientos de segunda instancia administrativa solicitados por el ente fiscalizador, en el mismo día que se presenta la apelación o el recurso administrativo.
- Consolidar expedientes para la muestra de OSINERGMIN en cumplimiento a la resolución N° 722-2013-OS/CD requerido semestralmente correspondiente solamente a reintegros y recuperos derivados de reclamos en un plazo máximo de cinco (05) días calendario de recibida la orden de trabajo.
- Mantener los expedientes de los reclamos en archivadores y estantes mientras estén en uso, manteniendo su integridad física. De forma mensual alcanzarán a **ELECTRO UCAYALI** los expedientes que ya se encuentren escaneados completamente y cerrados en el sistema comercial.
- Cargar los expedientes completos de los reclamos cerrados al sistema comercial (SIELSE) de manera digital, además de mantener actualizado la situación de cada uno de ellos (fundado, infundado, en apelación, etc). Los reclamos solo serán valorizados si se encuentran escaneados y actualizados en el sistema comercial. El plazo máximo para digitalizar y subir los expedientes al sistema comercial es de 3 días calendario contados a partir del día siguiente de ser alcanzado por **ELECTRO UCAYALI S.A.**


Página | 11

Firmado digitalmente por RAMOS TACZA Efraín FAU 20232236273 hard Motivo: He revisado este documento Ubicación: Ucayali Fecha: 2023-11-22 15:26-05:00





Firmado digitalmente por: CCANTO HUAMAN Miguel FAU 20232236273 hard

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 12 de 27

- Cargar al portal de Osinergmin (ventanilla virtual) las cartas, apelaciones, cumplimientos y demás documentos referentes a los reclamos dentro del mismo día que fue solicitado por **ELECTRO UCAYALI S.A.**, antes de las 05:30 p.m., previendo cumplir con los plazos establecidos en la directiva vigente de reclamos.
- **ELECTRO UCAYALI S.A.** dará acceso a los audios para que LA CONTRATISTA lo descargue, lo analice y lo suba a sistema comercial.
- Si **LA CONTRATISTA** pierde los expedientes o parte de ellos, deberá realizar la denuncia respectiva ante la autoridad competente a su costo, si genera perjuicio económico a **ELECTRO UCAYALI** será descontado como penalidad en su próxima valorización, caso contrario ameritará solo la penalidad indicada en el Anexo N° 01.

8.5. BASE LEGAL

El CONTRATISTA deberá dar estricto cumplimiento a las normas y disposiciones legales vigentes aplicables para la ejecución del servicio.


- Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844 y su Reglamento, Decreto Supremo N° 009-93-EM sus modificatorias y ampliaciones.
- RCD N° 047-2009-OS/CD "Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario".
- Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD, que aprueba la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".
- La Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Norma de Reintegros y Recuperos N° 571-2006-MEM/DM.
- Lineamientos Resolutivos de la JARU-OSINERGMIN.
- Norma DGE "Contraste del sistema de Medición de Energía Eléctrica".
- Norma de Opciones Tarifarias N° 206-2013-OS-CD.
- D.S. N° 020-97-EM: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE) y modificatorias.
- D.S. N° 016-2008-EM/DGE: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER) y modificatorias.
- Ley que regula los Servicios de Tercerización N° 29245, del 26 de junio de 2008.
- Otros inherentes a la actividad vigentes.

8.6. MEDIDAS DE SEGURIDAD

- **LA CONTRATISTA** deberá cumplir con la presentación de los documentos de seguridad y salud en el Trabajo en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de realizado la firma de contrato al área usuaria y/o administrador de contrato asignado, siendo las siguientes:



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
20232236273 hard
Motivo: Doy V° B°

 Electro Ucayali ENERGÍA PARA EL DESARROLLO	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 13 de 27

Firmado digitalmente por RAMOS TACZA Efraín FAU 2023223627 3 hard Motivo: He revisado este documento Ubicación: Ucayali Fecha: 2023-11-22 15:27-05:00



- Póliza de seguro complementario de trabajo seguro – SCTR Pensión y Salud vigente (mantendrá la póliza de seguro vigente durante el periodo de prestación de servicio).
- Procedimiento para la identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC) y matriz IPERC.
- Registro de entrega de Equipos de protección personal (Cuando aplique).
- Relación de Personal donde especifique su DNI y cargo a desempeñar.
- Presentar el examen médico ocupacional de todos sus trabajadores, debiendo presentar hoja de aptitud Médico Ocupacional

- **LA CONTRATISTA** antes de inicio de servicio deberá presentar su procedimiento Escrito de trabajo seguro (**PETS**) de sus actividades operacionales.
- Tomar todas las medidas de precaución que sean necesarias para evitar y prevenir accidentes en el **personal** que designe para la ejecución de los trabajos; así como a terceros; en caso de que se produzcan será de su única y exclusiva responsabilidad.

8.7. LUGAR DE LA EJECUCION DE LA PRESTACION

El servicio será prestado dentro del área del Sistema Electro Pucallpa, Campo Verde, SER Campo Verde, Aguaytía, SER Aguaytía, Atalaya y Purús.

ELECTRO UCAYALI S.A. brindará el acceso a la documentación necesaria para el cumplimiento del servicio y facilidades de acceso a las instalaciones de ELECTRO UCAYALI, para las coordinaciones del servicio contratado.

8.8. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACION

El plazo de ejecución del servicio es de 730 días calendario, los cuales se computarán a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Los trabajos por desarrollar por ser de carácter temporal no originarán ningún vínculo laboral ni dependencia con ELECTRO UCAYALI S.A.

9. REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL POSTOR

9.1. PERFIL DEL POSTOR


- No tener impedimento legal para contratar con el Estado.
- No tener sanción vigente en el registro de sanciones del Tribunal de Contrataciones del Estado.
- El postor ganador de servicio deberá encontrarse vigente en el Registro Nacional de Proveedores.

9.2. EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de atención de reclamos y denuncias, Servicio de Supervisión de reclamos y denuncias, Servicio de supervisión de actividades comerciales, servicios de intervención de suministros por reclamos, servicio de actividades comerciales, servicio de facturación de suministros eléctricos,



Firmado digitalmente por: CCANTO HUAMAN Miguel FAU

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 14 de 27

servicio de instalación de suministros de baja tensión, servicio de control y reducción de pérdidas, servicio de patrullaje, servicio de medición de calidad por norma técnica y actividades de contraste, reemplazo o supervisión de medidores por NTCSE o Resolución CD Osinergmin N° 227-2013-OS/CD.

9.3. PERFIL DEL PERSONAL PROPUESTO

El proveedor ganador del servicio deberá acreditar los siguientes requisitos mínimos:

Personal Clave

- 01 Coordinador – Supervisor Responsable

Formación Académica: Mínimo bachiller en Ingeniería Eléctrica o Mecánica Eléctrica o en Energía,

Experiencia: Dos (02) años como mínimo en actividades de gestión comercial (atención de reclamos, quejas, instalaciones nuevas y/o facturación) en empresas del sector eléctrico o haber supervisado dichas actividades a través de la entidad fiscalizadora, la misma que se contabilizara desde la obtención del grado de bachiller (no se contabiliza prácticas profesionales).

Capacitación: Diplomado o curso en regulación de electricidad y/o gas natural con una duración mínima de 40 horas lectivas y/o académicas.

Será el responsable para las coordinaciones con **ELECTRO UCAYALI S.A.**, deberá permanecer en la ciudad de Pucallpa durante la vigencia del contrato, deberá contar en todo momento con un dispositivo de comunicación acorde con **ELECTRO UCAYALI S.A.** y supervisará las actividades en materia de seguridad de los técnicos electricistas del servicio.

- 01 Analista Técnico de Reclamo:

Formación Académica: Mínimo bachiller en Ingeniería Eléctrica o Mecánica Eléctrica o en Energía.


Experiencia: Un (01) año como mínimo en actividades de gestión comercial (atención de reclamos, quejas y/o facturación) en empresas del sector eléctrico o haber supervisado dichas actividades a través de la entidad fiscalizadora, la misma que se contabilizara desde la obtención del grado de bachiller (no se contabiliza prácticas profesionales).

Capacitación: Diplomado o curso en regulación de electricidad y/o gas natural duración mínima de 40 horas lectivas y/o académicas.

Deberá permanecer en la ciudad de Pucallpa durante la vigencia del contrato y deberá contar en todo momento con un dispositivo de comunicación acorde con **ELECTRO UCAYALI S.A.**

Firmado digitalmente por RAMOS TACZA Efrain FAU 20232236273 hard Motivo: He revisado este documento Ubicación: Ucayali Fecha: 2023-11-22 15:27-05:00

Firmado digitalmente por: CCANTO HUAMAN Miguel FAU 20232236273 hard Ubicación: Pucallpa

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 15 de 27

Personal No Clave**- 01 Analista Legal y Administrativo:**

Formación Académica: Mínimo bachiller de la carrera de derecho.

Experiencia: Mínimo un (01) año en actividades de atención de procedimientos Administrativos y/o atención al público, en instituciones públicas o privadas la misma que se contabilizará desde la obtención del grado de bachiller (no se contabiliza prácticas profesionales).

Capacitación: Cursos y/o estudios de especialización en regulación tarifaria y/o derecho administrativo y/o derecho de la energía, con una duración mínima de 24 horas lectivas y/o académicas.

Deberá permanecer en la ciudad de Pucallpa durante la vigencia del contrato y deberá contar en todo momento con un dispositivo de comunicación acorde con **ELECTRO UCAYALI S.A.**

- 02 Técnicos Electricistas:

Formación Académica: Técnico Electricista o Electrotecnia Titulado.

Experiencia: Mínimo dos (02) años en labores de gestión comercial y mínimo (01) año en intervención técnica de suministros por reclamo, la misma que se contabilizará desde la obtención del título profesional (no se contabiliza prácticas profesionales).

- 01 Técnico (a) en Administración o Computación

Experiencia: Mínimo dos (02) años en servicio al cliente en empresas públicas y privadas del sector electricidad, la misma que se contabilizará desde la obtención del título profesional (no se contabiliza prácticas profesionales).

Para acreditar la experiencia se presentará copias simples de constancias o certificados acreditando la prestación del servicio o contratos con su respectiva conformidad del servicio efectuado u otro documento análogo que permita acreditar la experiencia laboral requerida.


Nota: El perfil solicitado para el personal no clave deberá ser sustentado mediante currículum vitae documentado al inicio de la ejecución del servicio.



Firmado digitalmente por RAMOS TACZA Efraín FAU 20232236273 hard Motivo: He revisado este documento Ubicación: Ucayali Fecha: 2023-11-22 15:27-05:00



Firmado digitalmente por: CCANTO HUAMAN Miguel FAU

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 16 de 27

Se define actividades de gestión comercial las siguientes actividades desarrolladas en empresas concesionarias de electricidad: Mantenimiento de conexiones de media y/o baja tensión, nuevos suministros, cortes/reconexiones, reclamos, denuncias, cambios de medidor y el sistema GIS de nuevos suministros, saneamiento de suministros observados, actualización de cambio de medidores, servicio de atención de emergencias, servicios de atención al cliente, actividades de facturación, actividades comerciales de cliente mayores y comunes, actividades de supervisión de reclamos, actividades de control de pérdidas y actividades de contraste o reemplazo de medidores por NTCSE o Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 227- 2009-OS/CD.

Sustitución de los profesionales evaluados: Si el postor ganador con el Profesional o Profesionales asignados al cumplimiento del contrato solicitara su sustitución, el postor ganador deberá sustentar que los profesionales tendrán el mismo nivel académico o superior a los términos de referencia.

Para el inicio del servicio, obligatoriamente EL POSTOR GANADOR garantizará la permanencia del personal CLAVE propuesto en su expediente técnico.

Asimismo, los trabajadores del postor ganador deberán contar con fotocheck y uniforme desde el inicio de contrato, ELECTRO UCAYALI S.A. se reserva el derecho de emitir observaciones y requerir los cambios que crea convenientes, los cuales el contratista está obligado a cumplir.

9.4. RECURSO A SER PROVISTO POR EL PROVEEDOR

9.4.1. Equipamiento


Para la prestación del servicio materia de la contratación, deberá contar con lo siguiente:

- Una Laptop o PC estacionaria para cada uno de los cuatro (04) profesionales administrativos de mínimo 2 GB de RAM y 500 GB de disco duro.
- Correo electrónico para todo el personal de oficina.
- Papel bon para la impresión de los documentos emitidos.
- Equipos de comunicación disponible para todo el personal.
- Fotocheck para todo el personal que los identifique como empresa que brinda servicio a **ELECTRO UCAYALI**.
- Impresora con tóner o tinta que permita imprimir fotos a colores y escáner con buena resolución.
- El proveedor deberá proveer uniforme de trabajo para todo su personal de oficina que lo identifique con empresa que brinda servicio a **ELECTRO UCAYALI S.A.**
- Para cada personal técnico el proveedor deberá de proveer implementos de protección personal (casco dieléctrico con barbiqjeo, zapatos dieléctricos, guantes de cuero, guantes dieléctricos, guantes de hilo de algodón, protector de ojos, camisa, pantalón, correas de seguridad yarnés), según el Artículo 38° del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas.

Firmado digitalmente por RAMOS TACZA Efrain FAU 20232236273 hard Motivo: He revisado este documento Ubicación: Ucayali Fecha: 2023-11-22 15:27-05:00




Firmado digitalmente por: CCANTO HUAMAN Miguel FAU 20232236273 hard

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 17 de 27

- Para cada técnico electricista el proveedor deberá de dotar de un juego de destornilladores para 1000 V, alicate de corte, punta y universal para 1000 V, cuchilla con aislamiento para para 1000 V, destornillador perillero para para 1000 V, detector de tensión de bolsillo para 1000 V, lentes de protección, llave francesa de 8" y cámara fotográfica o celular con resolución mínima de 5mpx
- Para asegurar las tapas tendrá que adquirir remaches y remachadora, tornillos, pines de seguridad o soldadura según corresponda.
- Para pintar las cajas portamedidor deberá de tener pintura spray de color azul eléctrico y pintura negra para el rotulado.
- Artículos de oficina para cada profesional (lapiceros, correctores, resaltadores, lápices, clips, engrapadoras, entre otros).
- Archivadores tipo palanca y estantes para el almacenado de expedientes en custodia. Los expedientes en físico y archivadores serán alcanzados a **ELECTRO UCAYALI** de forma trimestral, sin ningún costo adicional.
- Partes técnicos autocopiables (1 original y 2 copias) de intervenciones por reclamo y avisos previos de acuerdo al formato alcanzado por **ELECTRO UCAYALI**.

9.4.2. Infraestructura

- El postor ganador acreditará con un local base dentro de la ciudad de Pucallpa, la cual servirá para las coordinaciones del servicio. El proveedor deberá contar con acceso a internet (mínimo 10 MB) y aplicativos móviles a través del cual ingresarán y actualizarán toda la información entregada por **ELECTRO UCAYALI** y del presente servicio.

Nota: Para el inicio del servicio deberá presentar copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura requerida.

10. OBLIGACIONES


10.1. Obligaciones de LA CONTRATISTA

- **LA CONTRATISTA** obligatoriamente deberá usar los modelos de formatos autorizados por **ELECTRO UCAYALI S.A.**, Si **ELECTRO UCAYALI S.A.** lo requiere se cambiará y/o agregará cualquier tipo de formato. Antes del inicio del servicio, **ELECTRO UCAYALI S.A.** entregará todos los modelos de formatos a utilizarse.
- En base al tipo de documento a entregar, **LA CONTRATISTA** priorizará la distribución de estos. **ELECTRO UCAYALI S.A.** seguirá este mismo criterio para el control.
- **LA CONTRATISTA** cumplirá con la distribución total de las comunicaciones que se le entregue en cada fecha, que incluye domingos y feriados, dentro de los 2 días calendario posteriores a la fecha de recepción; salvo situaciones especiales que definirá **ELECTRO UCAYALI S.A.**
- **LA CONTRATISTA** realizara el filtrado de los reclamos del sistema comercial oportunamente, alertando a **ELECTRO UCAYALI S.A.** la demora en la entrega.
- **LA CONTRATISTA** presentara en cada informe mensual el seguro SCTR y los comprobantes de pago de sus trabajadores correspondiente al mes.

Página | 17



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
20232236273 hard
Electro Ucayali S.A.

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 18 de 27

- Dotar a sus trabajadores del equipo y herramientas que se requieran para la ejecución de los trabajos y de todo elemento de protección personal para su personal técnico, establecido por el RESESATE "Reglamento de Seguridad y salud en el trabajo de las actividades Eléctricas" aprobado por R.M. 111-2013 – MEM/DM. El costo de las medidas relativas a la seguridad y salud en el trabajo no debe recaer de modo alguno sobre los trabajadores (artículo N° 25 del RESESATE).
- LA CONTRATISTA deberá dotar de uniforme distintivo como empresa prestadora de servicio de ELECTRO UCAYALI S.A. a su personal.

10.2. Obligaciones de ELECTRO UCAYALI S.A.

- A su solicitud y cuando lo requiera LA CONTRATISTA, ELECTRO UCAYALI S.A. le facilitará información referente a zonas, sectores, urbanizaciones, asentamientos humanos y direcciones con las que será posible mejorar la eficiencia del servicio
- ELECTRO UCAYALI S.A. entregará los expedientes de reclamos registrado de forma diaria.
- ELECTRO UCAYALI S.A. comunicará a LA CONTRATISTA cualquier modificación de sus procedimientos de trabajo, cuando ello conlleve a una mejora del servicio.
- Revisar las liquidaciones y/o valorizaciones y de ser el caso presentar las observaciones.
- Efectuar el pago correspondiente previa conformidad del servicio.

10.3. Adelantos

Electro Ucayali S.A. no otorgará y/o pagará adelantos de la contraprestación a favor del proveedor.

10.4. Subcontratación

Está prohibida la subcontratación parcial o total de la prestación a cargo del proveedor.

10.5. Confidencialidad

El proveedor a cargo del servicio, se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, cualquier información que hubiese recibido directa o indirectamente de **ELECTRO UCAYALI**, o que hubiese sido generada como parte del servicio. El incumplimiento de esta obligación será causal de resolución del servicio, y de ser el caso, **ELECTRO UCAYALI**, podrá interponer las acciones legales que correspondan, aún después de ejecutado el servicio


10.6. Medidas de Control

Para los aspectos relativos a la coordinación del servicio, será el Dpto. de Comercialización de la Gerencia Comercial, la unidad orgánica responsable de la supervisión técnica del fiel cumplimiento del servicio ofertado y contratado; y de brindar las facilidades del caso.



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU

Página | 18

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 19 de 27

10.7. Conformidad de Servicio

10.7.1. Área que Brinda Conformidad.

El área que brindará la información que solicite el contratista será atendido por el Supervisor de Atención al Cliente y el Supervisor de Facturación en coordinación del Dpto. de Comercialización.

ENTREGABLES

LA CONTRATISTA alcanzará la ejecución de las órdenes de trabajo cumpliendo con los plazos establecidos en el numeral 5.


Los entregables para el pago de las valorizaciones será en Un (01) informe mensual, debiéndose presentar en medio físico y magnético, conteniendo copia de los informes, actas, acciones y todo tipo de documento realizado para **ELECTRO UCAYALI S.A.**

Asimismo, deberá de tener el avance mensual de la ejecución de cada orden de trabajo ejecutado y plazos de cada profesional propuesto; juntamente con la siguiente relación:

- Cuadro de control de los reclamos, apelaciones, quejas segundas instancias y cartas.
- Relación de informes, cartas, expedientes alcanzados fuera de plazo por las contratistas.
- Relación de información procesada en primera instancia administrativa.
- Relación de expedientes remitidos en apelación a la Junta de Apelaciones de reclamos de Usuarios (JARU) del Osinergmin.
- Relación de resoluciones emitidas por disposición de segunda instancia administrativa.
- Relación de cartas de cumplimiento alcanzadas a usuarios y Osinergmin.
- Relación de informes técnicos y/o jurídicos elaborados.
- Reporte del anexo N° 02 del procedimiento para la Supervisión de Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica en el Servicio Público de Electricidad N° 722-2007-OS/CD.
- Un Cd conteniendo todas las cartas, resoluciones, apelaciones e informes presentados por **LA CONTRATISTA** durante el mes.
- Expedientes en digital y adecuados de acuerdo a lo exigido por la supervisión del ente fiscalizador a lo largo del mes.
- Expedientes en digital y relación de reclamos cargados al sistema de manera digital con su situación actual.



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
20232236273 hard
Motivo: Dev. Vº Rº

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 20 de 27

10.7.2. Procedimiento.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días calendario de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad. El mismo plazo resulta aplicable para que Electro Ucayali S.A. se pronuncie sobre el levantamiento de observaciones, según corresponda, a fin de permitir que el pago se realice dentro de los diez (10) días calendarios siguientes.

De existir observaciones, Electro Ucayali S.A. las comunica al proveedor, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) días calendario ni mayor de ocho (08) días calendario. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

Cuando Electro Ucayali S.A. exceda el plazo previsto para emitir la conformidad o pronunciarse sobre el levantamiento de las observaciones, los días de retraso no pueden ser imputados al contratista a efectos de la aplicación de penalidades.

Si pese al plazo otorgado, el proveedor no cumpliera a cabalidad con la subsanación, Electro Ucayali S.A. 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, sin considerar los días de retraso en los que pudiera incurrir Electro Ucayali S.A.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los bienes y servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso Electro Ucayali S.A. no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.


10.8. Forma, Requisitos y Plazo para el Pago.**10.8.1. Forma de Pago**

- La contratista, al término de la prestación parcial entregará un informe mensual, podrá presentar su correspondiente comprobante de pago.
- El pago se efectuará en veinticuatro (24) ejecuciones parciales, después de la entrega parcial de los informes mensuales, previo otorgamiento de la respectiva conformidad del Administrador del Contrato. Para la conformidad del servicio el profesional deberá entregar los siguientes documentos: a) Informe mensual b) Comprobante de pago, c) Póliza de seguro SCTR, d) Copia de boleta de pago a sus trabajadores y e) Copia de contrato y/o acta de inicio de servicio.



Firmado digitalmente por:
CCANTO HERNAN MORALES FARI

Página | 20

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 21 de 27

- Para tal efecto, el responsable de dar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (07) días calendario de ser éstos recibidos. **ELECTRO UCAYALI** debe efectuar el pago dentro de los quince (10) días calendario siguiente al otorgamiento de la conformidad respectiva, siempre que se verifiquen las demás condiciones establecidas en la Orden de Servicio.

10.8.2. Requisitos para el Pago.


Para el pago de la contraprestación Electro Ucayali S.A. previamente debe contar con los siguientes documentos:

- ✓ **ELECTRO UCAYALI S.A.** sólo aceptará para el pago por los trabajos realizados; aquellos que cuenten con su conformidad.
- ✓ Una vez validada la información por parte de **ELECTRO UCAYALI S.A.**, **LA CONTRATISTA** quedará habilitada para presentar la valorización por los trabajos realizados y para presentar la factura correspondiente, toda la información deberá ser ingresada como máximo a los 3 días hábiles de finalizado el ciclo de facturación.
- ✓ **LA CONTRATISTA** tiene la obligación de presentar su valorización al final de cada mes, la cual será cotejada y verificada por personal de **ELECTRO UCAYALI S.A.**
- ✓ Informe de la actividad realizada (este informe debe estar visado por el proveedor en todas las hojas).
- ✓ Comprobante de pago electrónico impreso [Cuando se trate de factura tomar en cuenta lo siguiente: **(1)** Debe indicar como forma de pago "crédito". **(2)** Debe indicar la fecha o fechas de vencimiento del pago único o de las cuotas, y los montos correspondientes a cada cuota. **(3)** Debe indicar los montos correspondientes a cada cuota. **(4)** Debe indicar el monto neto pendiente de pago, descontando las retenciones del IGV, deducciones que deba efectuar el adquiriente o usuario y otras deducciones de pago. **(5)** Debe enviar el archivo XLM de la factura al siguiente correo electrónico: recepcioncpe@electroucayali.com.pe] [Cuando se trate de recibo por honorarios tomar en cuenta lo siguiente: **(1)** Debe indicar como forma de pago "crédito". **(2)** Debe indicar el monto de los honorarios pendiente de pago. **(3)** Debe indicar la fecha o fechas de vencimiento de pago único o de las cuotas. **(4)** Debe indicar los montos correspondientes a cada cuota. **(5)** Debe indicar el monto de los honorarios pendiente de pago descontando la retención del impuesto a la renta de cuarta categoría. **(6)** Debe enviar el archivo XLM del recibo por honorario al siguiente correo electrónico: recepcioncpe@electroucayali.com.pe
- ✓ Copia impresa del correo electrónico donde conste el envío del archivo XLM (factura o recibo por honorario) al correo electrónico recepcioncpe@electroucayali.com.pe

SE AGREGA EL TEXTO:

3 días **hábiles de finalizado el ciclo de facturación.**

En virtud al **Acogimiento de la Consulta N.º 26** (Nº de orden del Formato Electrónico de Consultas y Observaciones) formulada por el participante **KOBRANZAS S.A.C.**

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 22 de 27

10.8.3. Plazo para el Pago.

Electro Ucayali S.A. paga las contraprestaciones pactadas a favor del proveedor dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de la prestación, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el presente término de referencia.

10.9. Sistema de Contratación

El sistema de contratación será a precios unitarios.

10.10. Procedimiento de Ampliación de Plazo

De presentarse hechos generadores de atraso o paralización en la ejecución de la prestación, el proveedor solicita ampliación de plazo dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de finalizado el hecho generador del atraso o paralización. La solicitud debe estar debidamente sustentada con elementos probatorios que lo respalden.

Electro Ucayali S.A. responde dicha solicitud y la notifica al proveedor dentro del plazo de diez (10) días hábiles, computado desde el día siguiente de la recepción de la solicitud de ampliación de plazo.

La solicitud de ampliación de plazo debe presentarse por mesa de partes virtual de Electro Ucayali S.A. cuya dirección de acceso es la siguiente:
<https://www.electroucayali.com.pe/Portal/>

10.11. Penalidad por Retraso o Mora

Si el proveedor incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, Electro Ucayali S.A. 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 = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días;

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

El plazo se refiere a la etapa que debió ejecutarse.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada.

10.12. Otras Penalidades

Cuando no se efectúe las actividades de acuerdo con el objetivo del servicio se procederá a aplicar las penalidades descritas en el **anexo N° 01**.


10.13. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El plazo máximo de responsabilidad por la calidad ofrecida y los vicios ocultos del

Página | 22



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
20232236273 hard
Motivo: Doy V° B°

 Electro Ucayali <small>ENERGÍA PARA EL DESARROLLO</small>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 23 de 27

servicio ofertado es de cinco (05) años contado a partir de la conformidad otorgada.

11. CLÁUSULA DE AUDITORÍA:

El proveedor se obliga a emitir a Electro Ucayali S.A. informes y/o reportes de los casos o prestaciones a su cargo dentro de un plazo máximo de tres (3) días hábiles de requerido, ya sea vía correo electrónico o por medio escrito. Esta obligación también deberá ser cumplida por el proveedor cuando el informe y/o reporte le sea solicitado directa o indirectamente por nuestra Sociedad Auditora (SOA) o cualquier otra instancia del Sistema Nacional de Control, dentro del mismo plazo, incluso después de haber concluido la relación contractual con Electro Ucayali S.A.

12. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN:

El proveedor acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales y otras leyes anti-corrupción. Sin limitar lo anterior, el proveedor se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionario o empleado gubernamental o cualquier tercero relacionado con el servicio y/o bien aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales y otras leyes anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, el proveedor declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la recepción del pedido de compra del que estos términos de referencia forman parte integrante.

13. CLÁUSULA ANTISOBORNO:

El proveedor, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia a lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley 30225, y el artículo 7 de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 344-2018-EF.

Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del pedido de compra, 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, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.


Asimismo, el proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por la entidad.

De la misma manera, el proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del pedido de compra y a las acciones civiles y/o penales que la entidad pueda accionar.



Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
9A75577528775

Página | 23

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 24 de 27

14. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

- 01 Coordinador – Supervisor Responsable

Formación Académica: Mínimo bachiller en Ingeniería Eléctrica o Mecánica Eléctrica o en Energía,

Experiencia: Dos (02) años como mínimo en actividades de gestión comercial (atención de reclamos, quejas, instalaciones nuevas y/o facturación) en empresas del sector eléctrico o haber supervisado dichas actividades a través de la entidad fiscalizadora, la misma que se contabilizara desde la obtención del grado de bachiller (no se contabiliza prácticas profesionales).

Capacitación: Diplomado o curso en regulación de electricidad y/o gas natural con una duración mínima de 40 horas lectivas y/o académicas.

- 01 Analista Técnico de Reclamo:

Formación Académica: Mínimo bachiller en Ingeniería Eléctrica o Mecánica Eléctrica o en Energía.

Experiencia: Un (01) como mínimo en actividades de gestión comercial (atención de reclamos, quejas y/o facturación) en empresas del sector eléctrico o haber supervisado dichas actividades a través de la entidad fiscalizadora, la misma que se contabilizara desde la obtención del grado de bachiller (no se contabiliza prácticas profesionales).

Capacitación: Diplomado o curso en regulación de electricidad y/o gas natural duración mínima de 40 horas lectivas y/o académicas.

15. MONTO FACTURADO


Firmado digitalmente por RAMO S TACZA Efraín FAU 20232236 273 hard Motivo: He revisado este documento Ubicación: Ucayali Fecha: 2023-11-22 15:28-05:00

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 626,400.00 (seiscientos veintiseis cuatrocientos mil y 00/100 soles) por la contratación de suministros similares al objeto de la convocatoria, durante un periodo de ocho (08) años a la fecha de la presentación de ofertas que se computan desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de atención de reclamos y denuncias, Servicio de Supervisión de reclamos y denuncias, Servicio de supervisión de actividades comerciales, servicios de intervención de suministros por reclamos, servicio de actividades comerciales, servicio de facturación de suministros eléctricos, servicio de instalación de suministros de baja tensión, servicio de control y reducción de pérdidas, servicio de patrullaje, servicio de medición de calidad por norma técnica y actividades de contraste, reemplazo o supervisión de medidores por NTCSE o Resolución CD Osinergmin N° 227-2013-OS/CD.



Firmado digitalmente por: CCANTO HUAMAN Miguel FAU 20232236273 hard Motivo: Dev W* R*

 Electro Ucayali ENERGÍA PARA EL DESARROLLO	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 25 de 27

ANEXO N° 01: CUADRO DE PENALIDADES

	Descripción	Unidad de medida	Penalidad
1.	Seguridad		
	Incurrir en negligencia durante los trabajos por parte de los trabajadores, ocasionando accidentes.	Por caso	1 UIT
2.	Aspecto Laboral y Seguridad Social		
	a. No presentación de las pólizas de seguro complementario de trabajo de riesgo en salud y pensiones, con la respectiva relación de personal.	Se impedirá el inicio de las labores del mes	De encontrarse en campo a trabajadores sin póliza se suspenderá sus labores y se obliga a LA CONTRATISTA a pagar el monto de 10URC por caso encontrado.
3.	Seriedad, Presentación y equipamiento		
	a. No utilización de fotocheck de manera visible o fotocheck vencido o uso indebido del credencial	Por persona	0.25 URC
	b. No usar o tener EPPS desgastados o no contar con equipos o herramientas de trabajo.	Por persona	0.25 URC
	c. No cumplir con el equipamiento mínimo requerido	Por inspección	0.50 URC
4.	Información		
	a. Error de tipificación (tales como: Datos del cliente, pronunciamiento y fechas) en los informes descargos o cualquier entregable del contratista detectado antes de la notificación al usuario o al Osinergmin.	Por caso	0.25 URC
	b. Error de tipificación (tales como: Datos del cliente, pronunciamiento y fechas) en los informes, descargos o cualquier entregable del contratista detectado después de la notificación al usuario o detectado por Osinergmin.	Por caso	1.00 URC
	c. Uso indebido de la información proporcionada por ELECTRO UCAYALI S.A.	Por caso	1.00 URC
	d. Ejecución de las órdenes de trabajo fuera de plazos indicados en las bases sin motivo de fuerza mayor (que no derive en silencio administrativo positivo) o no alcanzar los entregables para la valorización mensual.	Por caso	0.50 URC
	e. Expedientes elevados a la JARU u otro organismo que no contienen información o documentación necesaria o que no estén debidamente foliados.	Por caso	2.00 URC
	f. Realizar una incorrecta determinación de los reintegros, recuperos o re facturaciones detectadas antes de notificada la resolución al usuario. No alcanzar el reporte del Anexo N° 02 de Osinergmin en los plazos indicados o con el formato incorrecto.	Por caso	0.25 URC
	g. Si se verifica que existe perjuicio económico por negligencia del postor ganador por silencio administrativo positivo, resoluciones fundadas por no elevar la información pertinente, por no elevar vistas fotográficas a colores en el expediente, incorrecta determinación de reintegros – recuperos, refacturaciones después de notificada la resolución, por alcanzar las muestras Osinergmin incumpliendo los procedimientos.	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.
	h. Si se verifica que, por responsabilidad de LA CONTRATISTA , ELECTRO UCAYALI S.A. resulta multado en procedimientos administrativos sancionadores encausado por Osinergmin	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.



Firmado digitalmente por:
COSANTO HUILASAN Mena ERI

Página | 25


		TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."			Página 26 de 27
	Descripción	Unidad de medida	Penalidad
	i. Por pérdida o deterioro de forma parcial o total del expediente de reclamo que no derive en sanción o perjuicio económico en contra de ELECTRO UCAYALI	Por cada caso	5.00 URC
	j. Por pérdida o deterioro de forma parcial o total del expediente de reclamo que deriva en sanción o perjuicio económico en contra de ELECTRO UCAYALI	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.
	k. Por realizar una intervención técnica no acorde con la normativa vigente que derive en sanción o perjuicio económico en contra de ELECTRO UCAYALI (incluye el rellenado de partes técnicas y aviso previo)	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.
	l. Si se verifica que, por responsabilidad de LA CONTRATISTA , ELECTRO UCAYALI S.A. resulta multado por silencio administrativo encausado por expedientes elevados a la JARU u otro organismo, asimismo también por reclamos registrados en el sistema comercial que no fueron resueltos.	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.
	M. Retraso o inasistencia injustificada de Coordinador, analistas técnico y legal, asistentes y técnicos en la ejecución de actividades y capacitaciones coordinadas y programadas por ELECTRO UCAYALI S.A.	Por cada caso o por cada día	0.5 URC
	N. Cuando Electro Ucayali S.A. advierta la configuración de cualquiera de los supuestos de "otras penalidades", le comunicará al contratista para que dentro del plazo de cinco días hábiles realice el descargo que convenga a sus intereses. Vencido dicho plazo, con o sin su descargo, electro Ucayali S.A. en el plazo de cinco días hábiles emitirá pronunciamiento de fondo en relación a la aplicación de la "otra penalidad" atribuida al contratista	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.
5. MULTAS DE OSINERGMIN			
5.1	Si existiera multas por parte del OSINERGMIN, en cualquiera de los proyectos de actividades a desarrollar del presente contrato, atribuibles a EL CONTRATISTA, ELECTRO UCAYALI S.A., estará facultado a trasladar a EL CONTRATISTA, a pesar de haber culminado el contrato y penalizado en su oportunidad. También ELECTROUCAYALI S.A., está facultado a descontar las multas en las valorizaciones mensuales a EL CONTRATISTA		

Nota: 1 URC (Unidad Referencial Comercial) = 5% UIT

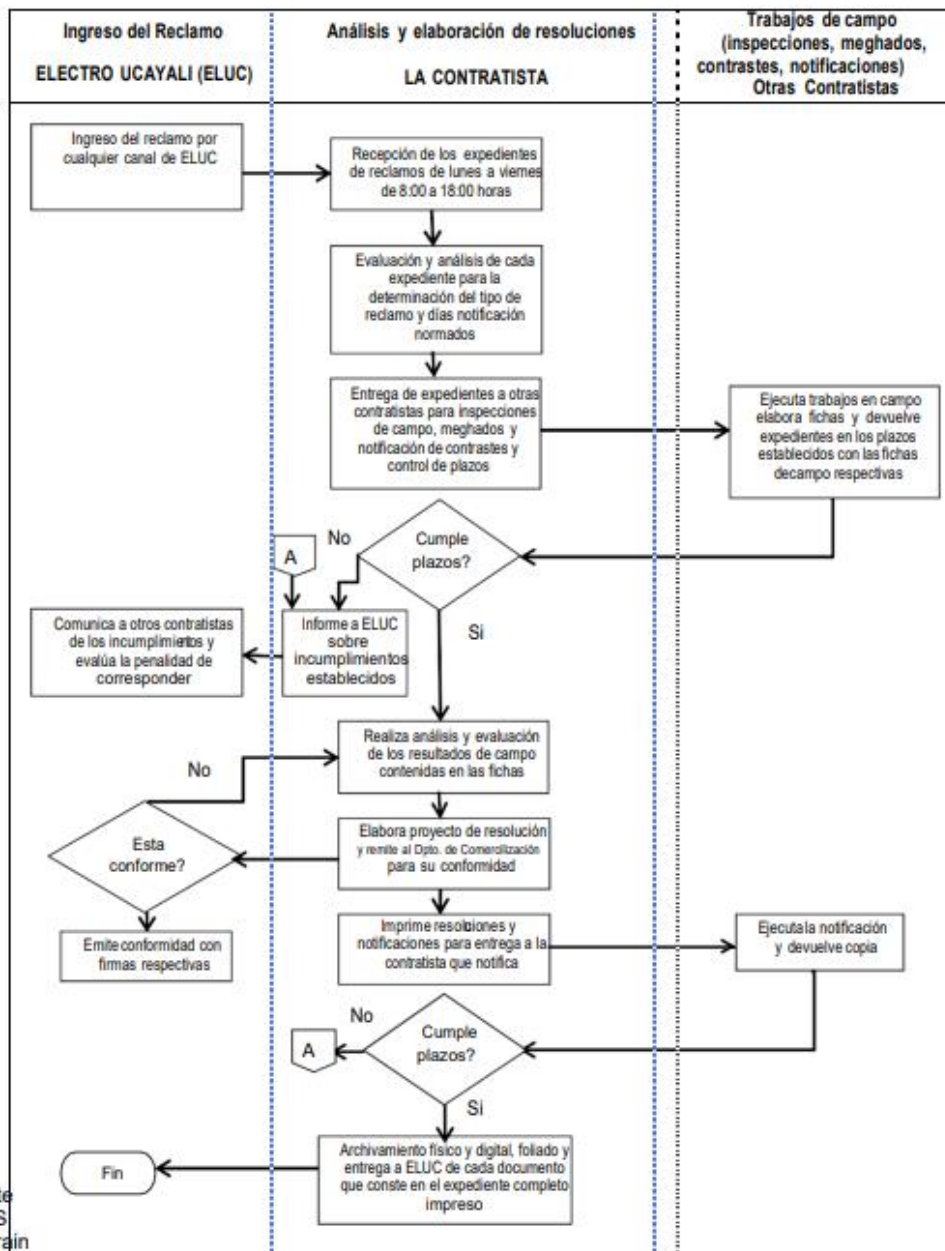


Firmado digitalmente por:
CCANTO HUAMAN Miguel FAU
30232238273 hard

Página | 26

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Código
"SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A."		Página 27 de 27

Anexo N° 01-A: Flujograma con la descripción de actividades



Firmado digitalmente por RAMOS TACZA Efraín FAU 20232236273 hard Motivo: He revisado este documento Ubicación: Ucayali Fecha: 2023-11-22 15:28-05:00

Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- 01 Coordinador – Supervisor Responsable Mínimo bachiller en Ingeniería Eléctrica o Mecánica Eléctrica o en Energía.- 01 Analista Técnico de Reclamo: Mínimo bachiller en Ingeniería Eléctrica o Mecánica Eléctrica o en Energía. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Grado de Bachiller y/o Título Profesional será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el Grado de Bachiller y/o Título Profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.1.1	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- 01 Coordinador – Supervisor Responsable Diplomado o curso en regulación de electricidad y/o gas natural con una duración mínima de 40 horas lectivas y/o académicas.- 01 Analista Técnico de Reclamo Diplomado o curso en regulación de electricidad y/o gas natural duración mínima de 40 horas lectivas y/o académicas. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos.</p> <div><p>Importante</p><p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p></div>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 Coordinador – Supervisor Responsable Dos (02) años como mínimo en actividades de gestión comercial (atención de reclamos, quejas, instalaciones nuevas y/o facturación) en empresas del sector eléctrico o haber supervisado dichas actividades a través de la entidad fiscalizadora, la misma que se contabilizara desde la obtención del grado de bachiller (no se contabiliza prácticas profesionales). - 01 Analista Técnico de Reclamo Un (01) año como mínimo en actividades de gestión comercial (atención de reclamos, quejas y/o facturación) en empresas del sector eléctrico o haber supervisado dichas actividades a través de la entidad fiscalizadora, la misma que se contabilizara desde la obtención del grado de bachiller (no se contabiliza prácticas profesionales). <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div data-bbox="303 828 1372 1377" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> • <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i> </div>
<p>B</p>	<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/ 626,400.00 (Seiscientos Veintiséis Mil Cuatrocientos con 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: Servicio de atención de reclamos y denuncias, servicio de supervisión de reclamos y denuncias, servicio de supervisión de actividades comerciales, servicios de intervención de suministros por reclamos, servicio de actividades comerciales, servicio de facturación de suministros eléctricos, servicio de instalación de suministros de baja tensión, servicio de control y reducción de pérdidas, servicio de patrullaje, servicio de medición de calidad por norma técnica y actividades de contraste, reemplazo o supervisión de medidores por NTCSE o Resolución CD Osinergmin N° 227-2013-OS/CD.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que</p>

acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁸, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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

⁸ 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".

EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

“Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A.”.

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

**CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN**

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

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

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

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.

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.

CONTRATO N.º G- [.....] -2023 / EU

CONTRATO DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA PARA ELECTRO UCAYALI S.A.; QUE CELEBRAN LA EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI SOCIEDAD ANÓNIMA – ELECTRO UCAYALI S.A. Y [.....]

Conste por el presente documento, el contrato de **“Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A.”**, que celebra de una parte la **Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali Sociedad Anónima**, con RUC N.º 20232236273, con domicilio legal en av. Circunvalación N.º 300, distrito de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, debidamente representada por su gerente general, **Jose Julio Ribeyro Dellepiane**, identificado con DNI N.º 02894976, con poderes inscritos en el asiento C00061 de la partida electrónica n.º 11000063 del registro de personas jurídicas de la zona registral N.º VI - sede Pucallpa – O. R. Pucallpa, a quien en adelante se le denominará **“ELECTRO UCAYALI S.A.”**; y de la otra parte, [.....], identificado con RUC N.º [.....], con domicilio legal en [.....], debidamente representado por su gerente general, [.....], identificado con DNI N.º [.....], con poderes inscritos en el asiento [.....] de la partida electrónica N.º [.....] del registro de personas jurídicas de la zona registral [.....]; a quien en adelante se le denominará **“LA CONTRATISTA”**; en los términos y condiciones siguientes:

En adelante, la referencia conjunta de **ELECTRO UCAYALI S.A.** y **LA CONTRATISTA**, será denominada como **LAS PARTES**.

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

El [.....], el comité de selección adjudicó la Buena Pro de la **Concurso Público N.º 010-2023-EU**, para el **“Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A.”**, a favor de **LA CONTRATISTA**, cuyo consentimiento ha sido informado al SEACE el [.....].

LA CONTRATISTA declara estar constituido de conformidad con el ordenamiento legal para ejecutar la prestación requerida por **ELECTRO UCAYALI S.A.**, manifestando su conformidad y voluntad de celebrar el presente contrato.

El presente contrato se rige por lo señalado en las Bases del procedimiento de selección respectivo y en lo no previsto en este contrato, en el Texto Único Ordenado de la Ley 30225 – Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, siendo de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil y demás normas concordantes.

Cuando se utilicen los siguientes términos se entenderá por:

Ley	: Decreto Supremo 082-2019-EF - Texto Único Ordenado de la Ley 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.
Reglamento	: Decreto Supremo 344-2018-EF – Reglamento de la Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
Prestación	: Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

En virtud del presente contrato, **LA CONTRATISTA** se obliga a ejecutar la prestación requerida por **ELECTRO UCAYALI S.A.**, adjudicada a su favor y de conformidad con lo establecido en los términos de referencia, de las Bases Integradas, y su oferta que forma parte integrante del presente contrato.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total de la contraprestación del presente contrato, correspondiente a la oferta de **LA CONTRATISTA**, asciende a la suma de **S/** [.....], según el siguiente detalle:

ITEM UNICO	DESCRIPCION	UNIDAD DE NEGOCIO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
01	Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A. <i>Elaboración de Proyectos de Resolución de Reclamo en Primera Instancia Administrativa</i>	Pucallpa	9,150		
		Campo Verde	300		
		SER Campo Verde	340		
		Aguaytía	600		
		SER Aguaytía	300		
		Atalaya Purús	110		
	Sub Total S/				
	IGV S/				
	(*) Total S/				

- (*) Incluye todos los tributos, seguros, transportes, 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 de la prestación objeto del presente contrato ejecutada en el lugar establecido en las Bases respectivas.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO⁹

ELECTRO UCAYALI S.A. se obliga a pagar la contraprestación a **LA CONTRATISTA** en veinticuatro (24) pagos periódicos, después de la entrega parcial de los informes mensuales, previo otorgamiento de la respectiva conformidad del Administrador del Contrato. Para la conformidad del servicio el profesional deberá entregar los siguientes documentos: a) Informe mensual b) Comprobante de pago, c) Póliza de seguro SCTR, d) Copia de boleta de pago a sus trabajadores y e) Copia de contrato y/o acta de inicio de servicio.

Para el pago de la contraprestación, **LA CONTRATISTA** debe remitir a Electro Ucayali S.A. los siguientes documentos:

- ✓ **ELECTRO UCAYALI S.A.** sólo aceptará para el pago por los trabajos realizados; aquellos que cuenten con su conformidad.
- ✓ Una vez validada la información por parte de **ELECTRO UCAYALI S.A.**, **LA CONTRATISTA** quedará habilitada para presentar la valorización por los trabajos realizados y para presentar la factura correspondiente, toda la información deberá ser ingresada como máximo a los 3 días hábiles de finalizado el ciclo de facturación.
- ✓ **LA CONTRATISTA** tiene la obligación de presentar su valorización al final de cada mes, la cual será cotejada y verificada por personal de **ELECTRO UCAYALI S.A.**
- ✓ Informe de la actividad realizada (este informe debe estar visado por el proveedor en todas las hojas).
- ✓ Comprobante de pago electrónico impreso [Cuando se trate de factura tomar en cuenta lo siguiente: (1) Debe indicar como forma de pago "crédito". (2) Debe indicar la fecha o fechas de vencimiento del pago único o de las cuotas, y los montos correspondientes a cada cuota. (3) Debe indicar los montos correspondientes a cada cuota. (4) Debe indicar el monto neto pendiente de pago, descontando las retenciones del IGV, detracciones que deba efectuar el adquirente o usuario y otras deducciones de pago. (5) Debe enviar el archivo XLM de la factura

⁹ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

al siguiente correo electrónico: recepcioncpe@electroucayali.com.pe] [Cuando se trate de recibo por honorarios tomar en cuenta lo siguiente: (1) Debe indicar como forma de pago "crédito". (2) Debe indicar el monto de los honorarios pendiente de pago. (3) Debe indicar la fecha o fechas de vencimiento de pago único o de las cuotas. (4) Debe indicar los montos correspondientes a cada cuota. (5) Debe indicar el monto de los honorarios pendiente de pago descontando la retención del impuesto a la renta de cuarta categoría. (6) Debe enviar el archivo XLM del recibo por honorario al siguiente correo electrónico: recepcioncpe@electroucayali.com.pe

- ✓ Copia impresa del correo electrónico donde conste el envío del archivo XLM (factura o recibo por honorario) al correo electrónico recepcioncpe@electroucayali.com.pe

En caso de retraso en el pago, **LA CONTRATISTA** tendrá derecho al pago de intereses conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley, contado desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

Para efectos de pago por parte de **ELECTRO UCAYALI S.A.**; **LA CONTRATISTA** señala el código de cuenta interbancario siguiente:

Banco [.....]:

➤ Número de CCI N.º [.....].

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

La vigencia del presente contrato rige a partir del día siguiente de su suscripción, y se extenderá hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo de **LA CONTRATISTA**.

El plazo de ejecución del servicio es de **setecientos treinta (730) días calendario**, computados desde el día siguiente de la suscripción del contrato.

Según lo dispuesto en el artículo 158 del Reglamento, **LA CONTRATISTA**, podrá solicitar la ampliación del plazo contractual, mediante comunicación debidamente fundamentada y presentada dentro de los siete (07) días hábiles de finalizado el hecho generador del atraso o paralización que modifiquen el calendario contractual. **ELECTRO UCAYALI S.A.** resolverá sobre dicha solicitud en el plazo establecido en el mismo artículo.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por las Bases integradas, la oferta ganadora y los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para **LAS PARTES**.

CLÁUSULA SÉPTIMA: GARANTÍAS

LA CONTRATISTA entregó a la suscripción del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de **ELECTRO UCAYALI S.A.**, 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.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

ELECTRO UCAYALI S.A. puede solicitar la ejecución de las garantías cuando **LA 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: RECEPCION Y CONFORMIDAD DE LA PRESTACION

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento. La recepción y la conformidad será otorgada por el Administrador de Contrato designado (Departamento de Comercialización) por la Gerencia Comercial de **ELECTRO UCAYALI S.A.**

De existir observaciones, **ELECTRO UCAYALI S.A.** debe comunicar las mismas a **LA CONTRATISTA**, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (02) ni mayor de ocho (8) días, dependiendo de la complejidad. Si pese al plazo otorgado, **LA CONTRATISTA** no cumpliera a cabalidad con la subsanación, **ELECTRO UCAYALI**

S.A. puede resolver el contrato, sin perjuicio de aplicar las penalidades que correspondan, desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no será aplicable al servicio que manifiestamente incumpla con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso **ELECTRO UCAYALI S.A.** no efectuará la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose las penalidades que correspondan.

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

LA 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 **ELECTRO UCAYALI S.A.** no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por el artículo 40 de la Ley y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad de **LA CONTRATISTA** es de cinco (5) años contado a partir de la conformidad otorgada por **ELECTRO UCAYALI S.A.**

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

Si **LA CONTRATISTA** incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, **ELECTRO UCAYALI S.A.** le aplica automáticamente una penalidad por mora cada día de atraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente o, de ser el caso, del monto del ítem que debió ejecutarse, en concordancia con los artículos 161 y 162 del Reglamento.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula 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.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.

Para efectos del cálculo de la penalidad diaria se considera el monto del contrato vigente.

Se considera justificado el retraso, cuando **LA CONTRATISTA** acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

OTRAS PENALIDADES

Cuando no se efectúe las actividades de acuerdo con el objetivo del servicio se procederá a aplicar las penalidades siguientes:

	Descripción	Unidad de medida	Penalidad
1.	Seguridad		
	Incurrir en negligencia durante los trabajos por parte de los trabajadores, ocasionando accidentes.	Por caso	1 UIT
2.	Aspecto Laboral y Seguridad Social		
	a. No presentación de las pólizas de seguro complementario de trabajo de riesgo en salud y pensiones, con la respectiva relación de personal.	Se impedirá el inicio de las labores del mes	De encontrarse en campo a trabajadores sin póliza se suspenderá sus labores y se obliga a LA CONTRATISTA a pagar el monto de 10URC por caso encontrado.

EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

“Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A.”.

	Descripción	Unidad de medida	Penalidad
3.	Seriedad, Presentación y equipamiento		
	a. No utilización de fotocheck de manera visible o fotocheck vencido o uso indebido del credencial	Por persona	0.25 URC
	b. No usar o tener EPPS desgastados o no contar con equipos o herramientas de trabajo.	Por persona	0.25 URC
	c. No cumplir con el equipamiento mínimo requerido	Por inspección	0.50 URC
4.	Información		
	a. Error de tipificación (tales como: Datos del cliente, pronunciamiento y fechas) en los informes descargos o cualquier entregable del contratista detectado antes de la notificación al usuario o al Osinergmin.	Por caso	0.25 URC
	b. Error de tipificación (tales como: Datos del cliente, pronunciamiento y fechas) en los informes, descargos o cualquier entregable del contratista detectado después de la notificación al usuario o detectado por Osinergmin.	Por caso	1.00 URC
	c. Uso indebido de la información proporcionada por ELECTRO UCAYALI S.A.	Por caso	1.00 URC
	d. Ejecución de las órdenes de trabajo fuera de plazos indicados en las bases sin motivo de fuerza mayor (que no derive en silencio administrativo positivo) o no alcanzar los entregables para la valorización mensual.	Por caso	0.50 URC
	e. Expedientes elevados a la JARU u otro organismo que no contienen información o documentación necesaria o que no estén debidamente foliados.	Por caso	2.00 URC
	f. Realizar una incorrecta determinación de los reintegros, recuperos o re facturaciones detectadas antes de notificada la resolución al usuario. No alcanzar el reporte del Anexo N° 02 de Osinergmin en los plazos indicados o con el formato incorrecto.	Por caso	0.25 URC
	g. Si se verifica que existe perjuicio económico por negligencia del postor ganador por silencio administrativo positivo, resoluciones fundadas por no elevar la información pertinente, por no elevar vistas fotográficas a colores en el expediente, incorrecta determinación de reintegros – recuperos, refacturaciones después de notificada la resolución, por alcanzar las muestras Osinergmin incumpliendo los procedimientos.	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.
	h. Si se verifica que, por responsabilidad de LA CONTRATISTA, ELECTRO UCAYALI S.A. resulta multado en procedimientos administrativos sancionadores encausado por Osinergmin	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.
	i. Por pérdida o deterioro de forma parcial o total del expediente de reclamo que no derive en sanción o perjuicio económico en contra de ELECTRO UCAYALI	Por cada caso	5.00 URC
	j. Por pérdida o deterioro de forma parcial o total del expediente de reclamo que deriva en sanción o perjuicio económico en contra de ELECTRO UCAYALI	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.
	k. Por realizar una intervención técnica no acorde con la normativa vigente que derive en sanción o perjuicio económico en contra de ELECTRO UCAYALI (incluye el rellenado de partes técnicos y aviso previo)	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.
	l. Si se verifica que, por responsabilidad de LA CONTRATISTA, ELECTRO UCAYALI S.A. resulta multado por silencio administrativo encausado por expedientes elevados a la JARU u otro organismo, asimismo también por reclamos registrados en el sistema comercial que no fueron resueltos.	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.

EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

"Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A."

	Descripción	Unidad de medida	Penalidad
	M. Retraso o inasistencia injustificada de Coordinador, analistas técnico y legal, asistentes y técnicos en la ejecución de actividades y capacitaciones coordinadas y programadas por ELECTRO UCAYALI S.A.	Por cada caso o por cada día	0.5 URC
	N. Cuando Electro Ucayali S.A. advierta la configuración de cualquiera de los supuestos de "otras penalidades", le comunicará al contratista para que dentro del plazo de cinco días hábiles realice el descargo que convenga a sus intereses. Vencido dicho plazo, con o sin su descargo, electro Ucayali S.A. en el plazo de cinco días hábiles emitirá pronunciamiento de fondo en relación a la aplicación de la "otra penalidad" atribuida al contratista	Por cada caso	ELECTRO UCAYALI está facultado a descontar a LA CONTRATISTA de sus pagos el valor equivalente al perjuicio económico.
5. MULTAS DE OSINERGMIN			
5.1	Si existiera multas por parte del OSINERGMIN, en cualquiera de los proyectos de actividades a desarrollar del presente contrato, atribuibles a EL CONTRATISTA, ELECTRO UCAYALI S.A., estará facultado a trasladar a ELCONTRATISTA, a pesar de haber culminado el contrato y penalizado en su oportunidad. También ELECTROUCAYALI S.A., está facultado a descontar las multas en las valorizaciones mensuales a EL CONTRATISTA		

Cuando Electro Ucayali advierta la configuración de cualquiera de los supuestos de "otras penalidades", le comunicará a **LA CONTRATISTA** para que dentro del plazo de cinco (05) días hábiles realice los descargos que convenga a sus intereses. Vencido dicho plazo, con o sin sus descargos, Electro Ucayali en el plazo de cinco días (05) hábiles emitirá pronunciamiento de fondo en relación a la aplicación de "otras penalidades", atribuida a **LA CONTRATISTA**.

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, **ELECTRO UCAYALI S.A.** puede resolver el contrato por incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal d) del inciso 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, **ELECTRO UCAYALI S.A.** procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando una de las partes no ejecute injustificadamente las obligaciones asumidas, debe resarcir a la otra parte por los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

LA 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 248 del Código Penal, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, **LA 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 248 del Código Penal.

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

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: CLAUSULA DE AUDITORIA

En casos sea requerido por la Sociedad Auditora, en ejecución del proceso de auditoría que se brinde a Electro Ucayali S.A. **LA CONTRATISTA** se obliga a remitir a **ELECTRO UCAYALI S.A.** informes y/o reportes de los casos a su cargo dentro de un plazo máximo de tres días hábiles de requerido, ya sea vía correo electrónico o por medio escrito, en la cual describirá como mínimo el estado de la ejecución de la prestación a su cargo. Esta obligación también deberá ser cumplida por el proveedor cuando el informe y/o reporte le sea solicitado directa o indirectamente por nuestra Sociedad Auditora (SOA).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: 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, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre **LAS PARTES** durante la ejecución del presente contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver las controversias que se presenten durante la etapa de ejecución contractual dentro del plazo de caducidad previsto en los artículos 145, 166, 158, 168, 173, 172 y 171 del Reglamento o, en su defecto, en los incisos 45.5 al 45.9 del artículo 45 de la Ley.

LAS PARTES acuerdan que las disputas o controversias relacionadas con este contrato o derivadas del mismo, se resolverán mediante arbitraje institucional, sujetándose a las normas del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio Industria y Turismo de Ucayali. El arbitraje será institucional y el Tribunal Arbitral estará conformado por árbitro único.

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, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no 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.

En todo lo no previsto en la presente cláusula y la Ley y su Reglamento, será de aplicación supletoria la Ley General de Arbitraje.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

Cualquiera de **LAS PARTES** podrá elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DISPOSICIONES FINALES

LAS PARTES contratantes han declarado sus respectivos domicilios para la ejecución contractual en la parte introductoria del presente contrato.

Cambio de Domicilio: Los cambios domiciliarios que pudieran ocurrir, serán comunicados notarialmente al domicilio de la otra parte, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

Administración del Contrato: A partir de la suscripción del presente contrato, **EL CONTRATISTA** efectuará todas las gestiones sobre las condiciones contractuales y las coordinaciones relativas a la ejecución de la prestación con el **Departamento de Comercialización** de la Gerencia Comercial de **ELECTRO UCAYALI S.A.**

El Administrador del Contrato, sólo emitirá opinión o informe técnico sobre cualquier solicitud,

EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

“Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A.”.

consulta u observación efectuada por **LA CONTRATISTA**, dichas situaciones deberán ser puestas a conocimiento de la Gerencia General de **ELECTRO UCAYALI S.A.**

LAS PARTES declaran que en el presente contrato no ha mediado ningún vicio de la voluntad que lo pueda invalidar de manera posterior, motivo por el cual ratifican cada una de sus cláusulas y en señal de conformidad lo firman por triplicado, después de su lectura, en la ciudad de Pucallpa a los [.....] días del mes de [.....] del dos mil veintitrés.

POR ELECTRO UCAYALI S.A.

POR LA CONTRATISTA

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹⁰.

¹⁰ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

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 ¹¹		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 servicios¹²

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.

¹¹ 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.

¹² 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.º 010-2023-EU**

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 ¹³		Sí	No	
Correo electrónico:				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social:				
Domicilio Legal:				
RUC:	Teléfono(s):			
MYPE ¹⁴		Sí	No	
Correo electrónico:				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social:				
Domicilio Legal:				
RUC:	Teléfono(s):			
MYPE ¹⁵		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.

¹³ 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.

¹⁴ Ibídem.

¹⁵ Ibídem.

EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

"Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A."

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 servicios¹⁶

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.

¹⁶ 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.º 010-2023-EU

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.º 010-2023-EU

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 para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A.”**, 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.º 010-2023-EU

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 **setecientos treinta (730) días calendarios**, computados desde el día siguiente de la suscripción del contrato.

[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.º 010-2023-EU

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.º 010-2023-EU**.

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] [%]¹⁷

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]¹⁸

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%¹⁹

¹⁷ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹⁸ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹⁹ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

“Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A.”.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Consortiado 1

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

.....
Consortiado 2

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

Importante

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

ANEXO N° 6**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU**Presente.-

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

ITEM UNICO	DESCRIPCION	UNIDAD DE NEGOCIO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
01	Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A. <i>Elaboración de Proyectos de Resolución de Reclamo en Primera Instancia Administrativa</i>	Pucallpa	9,150		
		Campo Verde	300		
		SER Campo Verde	340		
		Aguaytía	600		
		SER Aguaytía	300		
		Atalaya Purús	110		
	Sub Total S/				
	IGV S/				
	(*) Total S/				

Son:XX/100 Soles.

(*) Mi oferta incluye / no incluye el Impuesto General a las Ventas – 18% IGV.

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 7

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA EXONERACIÓN DEL IGV

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento que gozo del beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, dado que cumplo con las condiciones siguientes:

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa²⁰ se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

Cuando se trate de consorcios, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los integrantes del consorcio, salvo que se trate de consorcios con contabilidad independiente, en cuyo caso debe ser suscrita por el representante común, debiendo indicar su condición de consorcio con contabilidad independiente y el número de RUC del consorcio.

²⁰ En el artículo 1 del "Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía" se define como "empresa" a las "Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquéllas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta."

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²¹	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²²	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²³ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁴	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁵	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁶
1										
2										
3										
4										

²¹ 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.

²² 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.

²³ 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".

²⁴ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁵ 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.

²⁶ Consignar en la moneda establecida en las bases.

EMPRESA CONCESIONARIA DE ELECTRICIDAD DE UCAYALI S.A
CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

“Servicio para la Atención de Quejas, Apelaciones y Procesamiento de Información para la Solución de Reclamos en Primera y Segunda Instancia para Electro Ucayali S.A.”.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²¹	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²²	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²³ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁴	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁵	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁶
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.º 010-2023-EU

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° 10

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

CONCURSO PÚBLICO N.º 010-2023-EU

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.