



## **BASES INTEGRADAS**

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

#### **CONCURSO PÚBLICO N° 008-2023/OSIPTEL**

#### **CONTRATACIÓN DEL “ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTOS DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**



**ID 091**

## DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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



## **SECCIÓN GENERAL**

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

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



## CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 1.1. REFERENCIAS

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

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

### 1.2. CONVOCATORIA

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

### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

#### Importante

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

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

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

#### 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 Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

### Importante

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

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

*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 : Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL  
RUC N° : 20216072155  
Domicilio legal : Calle De La Prosa 136 – San Borja  
Teléfono: : 225-1313  
Correo electrónico: : [comiteespecial@osiptel.gob.pe](mailto:comiteespecial@osiptel.gob.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución de la Oficina de Administración y Finanzas N° 00418-2023-OAF/OSIPTEL el 13 de noviembre de 2023.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

#### Importante

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

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Aplica.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de ciento veinte (120) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil a la suscripción del contrato o al día hábil siguiente de notificada la orden de servicio, según corresponda, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

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

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



**Importante**

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

**1.10. BASE LEGAL**

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31638 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- 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 documentos<sup>2</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

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

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

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

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

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

#### Advertencia

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

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

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

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

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





- 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.

#### Advertencia

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

### 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

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

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>5</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Correo electrónico para las notificaciones a realizar durante la ejecución contractual.
- i) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de

<sup>5</sup> 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/>





- plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>6</sup> (**Anexo N° 12**).
- j) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>7</sup>.
- k) Estructura de costos<sup>8</sup>.

#### 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

- *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 Haya<sup>9</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el

<sup>6</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>7</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>8</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

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



postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL (<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/>) en un solo archivo de 10 MB como máximo.

#### Importante

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

## 2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PARCIALES, de acuerdo a lo siguiente:

- Primer pago: 40% después del otorgamiento de la conformidad al primer informe.
- Segundo pago: 60% después del otorgamiento de la conformidad del informe final.

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

- Entregable.
- Comprobante de pago.
- Conformidad emitida por la Dirección de Atención y Protección del Usuario.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL en un solo archivo con 10MB como máximo. La atención por Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL es 24/7.



### 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. TÉRMINOS DE REFERENCIA

##### TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO

#### I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en adelante, el Estudio.

Nro. PAC	-
POI	2.6 Gestionar el desarrollo del estudio sobre nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones, así como evaluación del nivel de conocimiento de sus derechos y obligaciones

#### UNIDAD ORGÁNICA USUARIA

Dirección de Atención y Protección del Usuario.

#### II. FINALIDAD PÚBLICA

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

De manera similar, evaluar el nivel de conocimiento de los usuarios permitirá planificar de una manera más precisa los temas principales sobre los que se debería orientar al usuario, con la finalidad de que éste sea el mejor defensor de sus derechos.

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

#### II. ANTECEDENTES

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

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

- Nivel de Satisfacción del Usuario de Telefonía Fija.
- Nivel de Satisfacción del Usuario de Telefonía Móvil.



- Nivel de Satisfacción del Usuario de Internet.
- Nivel de Satisfacción del Usuario de Televisión por Cable
- Porcentaje de usuarios que conocen como ejercer sus derechos.

#### **IV. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO**

##### Objetivo General

Estudiar la percepción de los usuarios respecto a su nivel de satisfacción con el servicio de telefonía fija, internet fijo, televisión por cable y servicio móvil, así como la determinación del nivel de conocimiento del usuario respecto a sus derechos.

##### Objetivos Específicos

Este análisis tiene como objetivos específicos analizar los siguientes aspectos:

- a) La percepción del desempeño de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones relacionada con las características técnicas del servicio de telefonía fija, internet fijo, televisión por cable y servicio móvil (calidad del servicio).
- b) La percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus expectativas (necesidades) en contraste con la percepción que tienen sobre el desempeño del servicio en sí mismo.
- c) Determinar si la experiencia del usuario fue satisfactoria ante la ocurrencia de inconvenientes con el servicio.
- d) Determinar el nivel de lealtad o confianza del usuario con su empresa operadora.
- e) Conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

#### **V. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (PRESTACIÓN PRINCIPAL)**

##### **V.I. Metodología de la Encuesta:**

El estudio descriptivo tendrá un carácter cuantitativo, a través de la aplicación de encuestas telefónicas, con un muestreo proporcional con representación en la totalidad de los usuarios, de manera independiente en cada servicio (telefonía fija, cable, acceso a internet fijo, telefonía móvil y servicios empaquetados).

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

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

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

##### **V.II. Actividades a realizar:**

- a) Desarrollar el diseño metodológico de la encuesta, incluyendo un plan de trabajo del servicio ofrecido (diagrama Gantt).
- b) Efectuar cinco (5) encuestas piloto a usuarios que se encuentren dentro de la población objetivo, por cada servicio de telecomunicaciones evaluado.
- c) Elaborar informe preliminar que contenga observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario como resultado de la información recabada en las encuestas piloto y propuesta de estructura de informe final, así como una evaluación de las preguntas orientadas a medir las expectativas, percepción y conocimiento de los derechos de



los usuarios acerca de la calidad de servicio desde un enfoque de la psicología conductual. Adicionalmente, comentarios y sugerencias sobre la determinación de las muestras propuestas.

- d) Reclutar y capacitar a los encuestadores. El contratista será responsable de contratar la cantidad suficiente de encuestadores que serán capacitados a fin de garantizar cubrir la muestra en el plazo establecido.
- e) Realizar las entrevistas telefónicas de acuerdo a la muestra determinada en el Anexo N° 1.
- f) Emitir un reporte cada 7 días calendario del avance de recojo de información.
- g) Elaborar el análisis cuantitativo de los resultados hallados en las encuestas.
- h) Elaborar el informe final, resumen ejecutivo y presentación a la Alta Dirección.

La DAPU participará en la realización de la encuesta piloto, las cuales deben coordinarse previamente entre la DAPU y el contratista.

Asimismo, el OSIPTEL colaborará y coordinará con el contratista el proceso de recopilación de la base de datos de usuarios.

### **Objetivo General:**

Estudiar la percepción de los usuarios respecto a su nivel de satisfacción con el servicio de telefonía fija, internet fijo, televisión por cable y servicio público móvil, así como la determinación del nivel de conocimiento del usuario respecto a sus derechos.

### **Objetivos Específicos:**

Este análisis tiene como objetivos específicos analizar los siguientes aspectos:

- a) La percepción del desempeño de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones relacionada con las características técnicas del servicio de telefonía fija, internet fijo, televisión por cable y servicio público móvil (calidad del servicio).
- b) La percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus expectativas (necesidades) en contraste con la percepción que tienen sobre el desempeño del servicio en sí mismo.
- c) Determinar si la experiencia del usuario fue satisfactoria ante la ocurrencia de inconvenientes con el servicio.
- d) Determinar el nivel de lealtad o confianza del usuario con su empresa operadora.
- e) Conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

## **VI. REQUISITOS MINIMOS**

### **LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO**

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

### **PLAZOS DE EJECUCION DEL SERVICIO**

El plazo de ejecución del servicio es de ciento veinte (120) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil a la suscripción del contrato o al día hábil siguiente de notificada la orden de servicio, según corresponda.

### **ENTREGABLES**

El contratista deberá entregar los siguientes documentos:



- i. **Primer entregable:** El primer informe debe contener las observaciones, comentarios y sugerencias al cuestionario, así como el diseño metodológico de la encuesta (incluyendo la muestra y el plan de trabajo con las acciones de control y supervisión del levantamiento de información realizadas y propuesta de estructura de informe) y los resultados de las pruebas piloto.

El primer entregable deberá ser presentado en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente hábil a la suscripción del contrato o al día hábil siguiente de notificada la orden de servicio, según corresponda

**Segundo entregable:** El informe final debe contener los resultados, conclusiones y recomendaciones relativas al estudio realizado a la luz de los objetivos planteados.

Adjunto al Informe Final se debe remitir:

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

El segundo entregable deberá ser presentado en un plazo no mayor a ciento cinco (105) días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del primer informe.

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

La presentación de los documentos antes citados se realizará a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL, la misma que podrá encontrar en la dirección:

<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/> en el horario desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente





## **~~DOCUMENTOS PARA LA FIRMA DEL CONTRATO U EMISION DE LA ORDEN~~**

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

- ~~a) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior. Formato F-GDA-02.~~
- ~~b) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato. Formato de Declaración Jurada para Notificación.~~
- ~~c) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado, de corresponder.~~
- ~~d) Estructura de costos, de corresponder.~~
- ~~e) Cuestionario de socio de negocios. Formato MS-SGAS-001-F-002.~~
- ~~f) Declaración jurada compromiso proveedor con el SGAS. Formato MS-SGAS-001-F-001.~~

~~En caso el ganador, sea una persona natural, adicionalmente a lo detallado precedentemente, deberá presentar:~~

- ~~g) Declaración Jurada Prohibición de ejercer facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público, en casos de parentesco. Formato F-GDA-03.~~
- ~~h) Formato de Declaración jurada sobre Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido RNSDD. Formato F-GDA-04.<sup>10</sup>~~

## **VII. CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

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

## **VIII. FORMA DE PAGO**

El pago se realizará en dos armadas de la siguiente manera:

- Primer pago: 40% después del otorgamiento de la conformidad al primer informe.
- Segundo pago: 60% después del otorgamiento de la conformidad del informe final.

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

## **X. PENALIDADES**

### **Penalidad por mora**

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

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

<sup>10</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 07 del participante PMD INGENIERIA Y CONSULTORIA E.I.R.L., Consulta: “Se aprecia que señalan los documentos para la firma de contrato, que difiere de lo requerido en 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO de la página 16, favor aclarar.”, absolución: “De la revisión de los Términos de Referencia incluidos en la Bases, se aprecia que existe duplicidad y se solicita documentos que son para otro tipo de contratación, por lo que se retirara dichos documentos y se solicitara los documentos señalados en el numeral 2.3 REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO”.

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

## X. SISTEMA DE CONTRATACION

Suma alzada

### CONFIDENCIALIDAD

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

### REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

<b>A</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>A.1</b>	<b>EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO</b>
<b>A.1.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><b><u>Jefe del Proyecto</u></b></p> <p>Requisitos:</p> <p>Profesional titulado en Economía o Ingeniería Económica o Estadística o Ingeniería Estadística o Matemáticas o Administración o <a href="#">Marketing</a><sup>11</sup></p> <p>Con doctorado en Economía Aplicada o maestría en estadística o economía o investigación de operaciones o <a href="#">Marketing</a><sup>12</sup> o <a href="#">Administración</a><sup>13</sup> u otros relacionados a la aplicación de metodologías de estudios de campo mediante encuestas.</p> <p><b><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></b></p> <p>Requisitos:</p> <p>Profesional titulado en Psicología o <a href="#">Bachiller en Psicología</a>.<sup>14 15</sup></p>

<sup>11</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 01 del participante ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC, Consulta: “A fin de procurar una mayor concurrencia de proveedores en el mercado, solicitamos considerar como formación académica del puesto Jefe de Proyecto, además de las carreras ya mencionadas, la carrera de Marketing.”, absolución: “Sobre la consulta, para una mayor concurrencia y por ser carrera afín, SE ACEPTA la inclusión de la carrera de Marketing.”.

<sup>12</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 02 del participante ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC, Consulta: “A fin de procurar una mayor concurrencia de proveedores en el mercado, solicitamos considerar como formación académica del puesto Jefe de Proyecto, además de las maestrías ya mencionadas, la Maestría en Marketing.”, absolución: “Sobre la consulta, para una mayor concurrencia y por ser una maestría afín, SE ACEPTA también la maestría de Marketing.”.

<sup>13</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 30 del participante ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A., Consulta: “Con la finalidad de fomentar la mayor participación de postores solicitamos incluir a la Maestría en Administración estratégica considerando que este profesional cuenta con 10 años de experiencia en investigación y consultoría y ha participado como Jefe de proyecto en estudios similares para OSIPTEL (N° 002-2022) cumpliendo los objetivos del servicio encomendado.”, absolución: “Sobre la consulta, SE ACEPTA también la maestría de administración.”.

<sup>14</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 23 del participante DATUM INTERNACIONAL S.A, Consulta: “Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información

Dice: Profesional titulado en Psicología Con maestría en marketing, investigación de mercado, investigación de operaciones u otros relacionados a la investigación estadística del comportamiento de las personas.

Sustento: Un bachiller en Psicología con un diplomado en Investigación de mercados puede desempeñar de manera eficiente las funciones de Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información.

Consulta: ¿Sería posible ampliar la condición e incluir a bachilleres en Psicología con un diplomado en investigación de mercados?”, absolución: “Sobre la consulta, se ACEPTA incluir el grado de bachiller en psicología y se RECHAZA incluir el diplomado en investigación de mercados.”.

<sup>15</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 31 del participante ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A., Consulta: “Con la finalidad de fomentar la mayor participación de postores solicitamos incluir al Bachiller en Psicología con





	<p>Con maestría<sup>16</sup> en marketing o investigación de mercados o investigación de operaciones u otros relacionados a la investigación estadística del comportamiento de las personas.</p> <p><b><u>Especialista en Muestreo</u></b></p> <p><b>Requisitos:</b></p> <p>Titulado en Computación o Bachiller en Estadística o Economía o Ingeniería Económica o Matemáticas o Estadística Aplicada o <b>Ingeniería Estadística<sup>17</sup></b> o <b>Titulado en computación.<sup>18</sup></b></p> <p>Con maestría<sup>19</sup> en economía o estadística o investigación de operaciones o Gestión Pública o marketing o <b>en estudios avanzados de Economía<sup>20</sup></b> u otros relacionados a la aplicación de metodologías de estudios de campo mediante encuestas.</p> <p><b><u>Supervisor de Trabajo de Campo</u></b></p> <p><b>Requisitos:</b></p> <p>Bachiller en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing.</p> <p><b><u>Acreditación:</u></b></p> <p>El título o grado profesional será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso el título o grado 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>
<b>A.2</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>

Maestría en Marketing considerando la experiencia de este profesional en investigación y consultoría así como su experiencia de haber participado como Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información en estudios similares para OSIPTEL (N° 002-2022) cumpliendo los objetivos del servicio encomendado”, absolución: “Sobre la consulta, SE ACEPTA también el grado de bachiller en psicología.”.

<sup>16</sup> Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico

<sup>17</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 03 del participante ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC, Consulta: “A fin de procurar una mayor concurrencia de proveedores en el mercado, solicitamos considerar como formación académica del puesto de Especialista en Muestreo, además de las carreras ya mencionadas, la carrera de Ingeniería Estadística.”, absolución: “Sobre la consulta, para una mayor concurrencia y ser una carrera afín, SE ACEPTA también la carrera de Ingeniería Estadística.”.

<sup>18</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 24 del participante DATUM INTERNACIONAL S.A, Consulta: “Supervisor de trabajo de campo.

Dice: Bachiller en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing. Sustento: Un profesional titulado en Computación (carrera universitaria) puede desempeñar de manera eficiente las funciones de supervisor de campo.

Consulta: ¿Sería posible ampliar la condición e incluir a profesionales titulados en Computación (carrera universitaria)?”, absolución: “Sobre la consulta, se ACEPTA incluir el grado de titulado en computación.”

<sup>19</sup> Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico

<sup>20</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 15 del participante INSTITUTO PERUANO DE CATASTRO S.A., Consulta: “Favor de confirmar si un profesional con el GRADO DE MÁSTER EN ESTUDIOS AVANZADOS EN ECONOMÍA y MAGÍSTER EN POLÍTICAS PÚBLICAS, con vasta experiencia puede ser considerado como MAESTRIA afín para el cargo de ESPECIALISTA EN MUESTREO, teniendo en consideración que en el desarrollo de la consultoría existe temáticas afines a las labores de las MAESTRÍAS mencionadas.”, absolución: “Sobre la consulta se ACEPTA incluir la maestría en estudios avanzados en economía. Por otra parte, se RECHAZA incorporar la maestría en políticas públicas para el perfil de especialista en muestreo por no ser afín con las labores que se requiere que desarrolle el ocupante del perfil.”.



	<p><b><u>Jefe del proyecto</u></b></p> <p><b>Requisitos:</b></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como jefe, consultor o coordinador de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas, estudios de mercado o la elaboración de evaluaciones de impacto siempre y cuando dichas evaluaciones estén asociadas con estudios basados en un muestreo probabilístico e incluya el diseño y levantamiento de encuestas telefónicas a nivel nacional.</p> <p><del>Haber liderado al menos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</del><sup>21</sup></p> <p><b><u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u></b></p> <p><b>Requisitos:</b></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como especialista de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas, de satisfacción o estudios de mercado.</p> <p><del>Haber participado en el diseño de instrumentos de levantamiento de información, así como su análisis posterior, en por lo menos en cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</del><sup>22</sup></p> <p><b><u>Especialista en muestreo</u></b></p> <p><b>Requisitos:</b></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como especialista de estudios de análisis económico, estadístico, de satisfacción o de opinión pública de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel nacional.</p> <p><del>Haber participado como especialista, coordinador o consultor encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de bases de datos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</del><sup>23</sup></p>
--	---

<sup>21</sup> De acuerdo a la absolución de observación N° 08 del participante PMD INGENIERIA Y CONSULTORIA E.I.R.L., Consulta: “REQUISITOS DE CALIFICACION EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

En la experiencia del Personal Clave Jefe del Proyecto, se coloca lo siguiente: Haber liderado al menos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

Al respecto las bases Estándar señalan que para evaluar la experiencia del personal clave se califica la cantidad de años de experiencia y no la cantidad de servicios efectuados por dicho personal. Por lo que solicitamos se retire esta condición por contravenir la normatividad de Contrataciones vigente”, absolución: “SE ACEPTA LA OBSERVACION

Se retirará de los Requisitos de Calificación lo siguiente: Haber liderado al menos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.”

<sup>22</sup> De acuerdo a la absolución de observación N° 09 del participante PMD INGENIERIA Y CONSULTORIA E.I.R.L., Consulta: “REQUISITOS DE CALIFICACION EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

En la experiencia del Personal Clave Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información, se coloca lo siguiente: Haber participado en el diseño de instrumentos de levantamiento de información, así como su análisis posterior, en por lo menos en cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria. Al respecto las bases Estándar señalan que para evaluar la experiencia del personal clave se califica la cantidad de años de experiencia y no la cantidad de servicios efectuados por dicho personal. Por lo que solicitamos se retire esta condición por contravenir la normatividad de Contrataciones vigente”, absolución: “SE ACEPTA LA OBSERVACION

Se retirará de los Requisitos de Calificación lo siguiente: Haber participado en el diseño de instrumentos de levantamiento de información, así como su análisis posterior, en por lo menos en cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.”

<sup>23</sup> De acuerdo a la absolución de observación N° 10 del participante PMD INGENIERIA Y CONSULTORIA E.I.R.L., Consulta: “REQUISITOS DE CALIFICACION EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

En la experiencia del Personal Clave Especialista en muestreo, se coloca lo siguiente: Haber participado como especialista, coordinador o consultor encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales, la selección de muestras representativas



	<p><b><u>Supervisor de trabajo de campo</u></b></p> <p><b>Requisitos:</b></p> <p>Mínimo 5 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo.</p> <p><del>Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.</del><sup>2425</sup></p> <p><b><u>Acreditación:</u></b></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad, (ii) constancias, (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>
<b>A.3</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>

a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de bases de datos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

Al respecto las bases Estándar señalan que para evaluar la experiencia del personal clave se califica la cantidad de años de experiencia y no la cantidad de servicios efectuados por dicho personal. Por lo que solicitamos se retire esta condición por contravenir la normatividad de Contrataciones vigente”, absolución: “SE ACEPTA LA OBSERVACION

Se retirará de los Requisitos de Calificación lo siguiente: Haber participado como especialista, coordinador o consultor encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de bases de datos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.”

<sup>24</sup> De acuerdo a la absolución de observación N° 11 del participante PMD INGENIERIA Y CONSULTORIA E.I.R.L., Consulta: “REQUISITOS DE CALIFICACION

EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

En la experiencia del Personal Clave Supervisor de trabajo de campo, se coloca lo siguiente: Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.

Al respecto las bases Estándar señalan que para evaluar la experiencia del personal clave se califica la cantidad de años de experiencia y no la cantidad de servicios efectuados por dicho personal. Por lo que solicitamos se retire esta condición por contravenir la normatividad de Contrataciones vigente”, absolución: “SE ACEPTA LA OBSERVACION

Se retirará de los Requisitos de Calificación lo siguiente: Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.”

<sup>25</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 18 del participante GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA

CERRADA, Consulta: “Respecto al número solicitado de experiencias del perfil Supervisor de Trabajo de Campo, se solicita reducir a 3 la cantidad de encuestas con representatividad nacional.”, absolución: “Sobre la consulta, se retirará el número de encuestas mínimas de experiencia.”



	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'200,000.00 (Un millón doscientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se considera servicios similares a la realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por alguna Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>26</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>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.</p>
--	---

<sup>26</sup> 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".*



## **XI. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

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

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

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

## **XII. OTRAS OBLIGACIONES Y/O CONSIDERACIONES**

### **Propiedad intelectual**

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

### **Confidencialidad**

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

## **II. ANEXOS**

### **ANEXO N°1: Determinación del tamaño la muestra**

#### **1. Población objetivo**

El estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tiene como población objetivo a todos los usuarios entre 18 a más años de edad, que cada empresa operadora tiene en cada uno de los servicios públicos de telefonía móvil, acceso a internet, televisión por cable y telefonía fija.

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

#### **2. Representación y tipo de encuesta**

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





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

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

### 3. Determinación del tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * S^2 * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * S^2} * \frac{1}{1 - tnr}$$

Donde:

$n$  = número de contactos de líneas o conexiones de los servicios analizados que conforman la muestra.

$N$  = número total de población de interés<sup>27</sup>.

$S$  = desviación estándar del atributo de interés

$E$  = margen de error respecto al promedio del atributo de interés

$Z$  = valor de la abscisa de la distribución normal según nivel de confianza.

$tnr$  = tasa de no respuesta.

Los tamaños de muestra se han calculado considerando un nivel de error de 5% y representatividad antes indicada. Las muestras mínimas por grupo deben ser aleatorias e independientes entre sí. Asimismo, al solicitarse encuestas efectivas, no se ha considerado el factor de la tasa de no respuesta. Adicionalmente, los datos como desviación estándar, promedio del atributo de interés, han sido calculados en base a la última encuesta disponible, realizada en el año 2022.

De esta manera, la distribución de las muestras sería la siguiente:



<sup>27</sup> Con información PUNKU a marzo 2023.

**Tabla N° 1: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio móvil**

Universo - Nro de líneas - Mar 23						Muestra					
Departamento	Movistar	Claro	Entel	Bitel	Total	Departamento	Movistar	Claro	Entel	Bitel	Total
Amazonas	156,036	103,033	74,951	103,403	437,423	Amazonas	379	165	231	157	932
Ancash	496,315	354,823	348,944	286,534	1,486,616	Ancash	310	156	97	197	760
Apurímac	130,612	212,669	60,006	127,446	530,733	Apurímac	295	177	248	141	861
Arequipa	603,710	817,920	387,202	305,274	2,114,106	Arequipa	259	190	153	121	723
Ayacucho	235,529	257,065	94,861	193,588	781,043	Ayacucho	338	214	212	163	927
Cajamarca	510,695	489,666	331,007	387,333	1,718,701	Cajamarca	329	167	207	228	931
Callao	404,682	412,043	383,145	203,343	1,403,213	Callao	312	155	200	120	787
Cusco	386,557	661,333	231,813	368,203	1,647,906	Cusco	339	231	254	189	1,013
Huancavelica	118,600	141,692	75,619	71,557	407,468	Huancavelica	240	227	208	164	839
Huánuco	196,806	324,620	185,475	242,026	948,927	Huánuco	273	242	177	158	850
Ica	406,438	330,869	331,014	146,367	1,214,688	Ica	189	189	170	136	684
Junín	548,459	457,545	370,662	330,612	1,707,278	Junín	274	194	242	189	899
La Libertad	803,861	765,334	562,955	406,326	2,538,476	La Libertad	236	206	136	211	789
Lambayeque	652,274	359,853	399,385	253,291	1,664,803	Lambayeque	278	160	200	146	784
Lima	3,942,776	4,366,993	4,069,704	1,746,019	14,125,492	Lima	411	148	176	146	881
Loreto	280,263	227,828	107,585	277,278	892,954	Loreto	389	233	138	197	957
Madre De Dios	16,600	166,668	23,765	83,977	291,010	Madre De Dios	257	180	185	170	792
Moquegua	110,171	107,876	29,526	41,824	289,397	Moquegua	328	185	253	123	889
Pasco	85,694	99,656	58,908	71,869	316,127	Pasco	351	315	196	144	1,006
Piura	862,089	464,880	593,503	403,797	2,324,269	Piura	256	161	194	146	757
Puno	389,454	594,397	212,364	398,846	1,595,061	Puno	384	209	271	185	1,049
San Martín	291,843	251,971	190,658	310,349	1,044,821	San Martín	215	150	111	146	622
Tacna	183,173	152,003	75,437	142,425	553,038	Tacna	205	143	242	125	715
Tumbes	110,358	97,970	58,658	77,037	344,023	Tumbes	235	215	208	173	831
Ucayali	247,010	172,797	160,323	92,965	673,095	Ucayali	222	184	167	155	728
<b>Total</b>	<b>12,170,007</b>	<b>12,391,504</b>	<b>9,417,470</b>	<b>7,071,689</b>	<b>41,050,670</b>	<b>Total</b>	<b>7,304</b>	<b>4,796</b>	<b>4,876</b>	<b>4,030</b>	<b>21,006</b>

Nota: Las líneas EN OBSERVACIÓN de Movistar han sido asignadas proporcionalmente.  
Elaboración: OSIPTEL

**Tabla N° 3: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio de Internet fijo**

Universo - Conexiones a Internet fijo - Mar 23					Muestra				
Macroregión	Movistar	Claro	Wi-Net	Total	Macroregion	Movistar	Claro	Wi-Net	Total
Perú Lima	1,051,276	398,629	290,590	1,740,495	Perú Lima	412	173	173	758
Perú Norte	247,289	199,755	36,022	483,066	Perú Norte	412	188		600
Perú Sur	206,753	158,287		365,040	Perú Sur	370	156		526
Perú Centro	79,941	52,804		132,745	Perú Centro	396	199		595
Perú Oriente	40,177	32,084		72,261	Perú Oriente	312	135		447
<b>Total</b>	<b>1,625,436</b>	<b>841,559</b>	<b>326,612</b>	<b>2,793,607</b>	<b>Total</b>	<b>1,902</b>	<b>851</b>	<b>173</b>	<b>2,926</b>

Elaboración: OSIPTEL

**Tabla N°4: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio de televisión de paga**

Universo - Conexiones a TV Paga- Mar 23					Muestra				
Macroregión	Movistar	Claro	DirecTV	Total	Macroregion	Movistar	Claro	DirecTV	Total
Perú Lima	740,007	127,510	137,219	1,004,736	Perú Lima	307	147	90	544
Perú Resto	261,092	89,176	202,123	552,391	Perú Resto	350	127	190	667
<b>Total</b>	<b>1,001,099</b>	<b>216,686</b>	<b>339,342</b>	<b>1,557,127</b>	<b>Total</b>	<b>657</b>	<b>274</b>	<b>280</b>	<b>1,211</b>

Elaboración: OSIPTEL

**Tabla N°5: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio de telefonía fija**

Universo - Nro de líneas fijas abonado en servicio - Mar 23				Muestra			
Macroregión	Movistar	Claro	Total	Macroregión	Movistar	Claro	Total
Perú Lima	626,084	280,474	906,558	Perú Lima	1,136	275	1,411
Perú Resto	286,129	305,658	591,787	Perú Resto	380	189	569
<b>Total</b>	<b>912,213</b>	<b>586,132</b>	<b>1,498,345</b>	<b>Total</b>	<b>1,516</b>	<b>464</b>	<b>1,980</b>

Elaboración: OSIPTEL

En resumen, tenemos el siguiente tamaño de muestra:

**Tabla N° 6: Resumen de tamaño de muestra requerida para cada servicio**

Servicio	Tamaño de muestra 2024
Telefonía Móvil	21,006
Internet Fijo	2,926
TV Paga	1,211
Telefonía Fija	1,980
<b>Total</b>	<b>27,123</b>

Elaboración: OSIPTEL

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

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

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

El OSIPTEL puede aprobar solicitudes de reajuste de la muestra, previo sustento técnico. Los factores que se puede utilizar para el reajuste de la muestra son:

- Tamaño de la población (N)

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





Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Cuestionario

**CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – MÓVIL**

Buenos días / tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo en la empresa XXXX. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras, específicamente el servicio móvil (tanto navegación en internet desde el celular, como llamadas y mensajes de texto SMS). Por ello le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

**I. FILTRO GENERAL**

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

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

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

B. ¿Cuál es su edad? (E: SI ES MENOR A 18 AÑOS TERMINAR LA ENCUESTA)

1. Menos de 18 años (E. Agradecer y terminar)	2. 18 a 25 años	3. 26 a 39 años	4. 40 a 55 años	5. Más de 55 años
---	-----------------	-----------------	-----------------	-------------------

C. Clasifique género

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

D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio móvil? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

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

E. ¿Hace cuántos meses tiene contratado el servicio móvil con la empresa? meses

1. Menos de 3 meses (E. AGRADECER Y TERMINAR)	2. Entre 3 y 9 meses	3. Entre 10 meses a 18 meses	4. Más de 18 meses
---	----------------------	------------------------------	--------------------

F. Luego de contratar el servicio móvil ¿La empresa operadora le remitió el contrato por correo o de manera física?

1. Sí, porque lo pidió	2. Sí, sin necesidad de pedirlo	3. No, a pesar de pedirlo (pasar a PH)	4. No (pasar a PH)
------------------------	---------------------------------	--	--------------------



vez que recibió su contrato de servicios, indique qué acciones realizó:

1. Leí detenidamente mi contrato lo archivé en un lugar seguro.	2. Solo lo archivé en un lugar seguro.	3. No leí el contrato, no me acuerdo donde se encuentra.	98. NS/NR
---	--	--	-----------



momento de contratar un servicio, percibió que la empresa operadora le brindó toda la información tarifaria de los diversos planes?

1. Sí y no sentí ninguna presión a contratar	2. Sí, pero me sentí presionado a contratar	3. No, insistieron en un plan que no deseaba	4. No, me dieron una información imprecisa o falsa
--	---	--	--

¿En paga la cuenta de este servicio móvil?

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



¿La modalidad de contrato tiene?

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



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

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

¿Cuál es el monto aproximado que paga o gasta de manera mensual por el servicio móvil? No considerar el pago por los otros servicios.

<input type="text"/>
----------------------

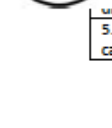
**---MÓDULO I---**



**II. DE EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO**

Favor indique en qué medida usted cree que las características descritas en cada enunciado son importantes PARA ALCANZAR EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE ESPERA. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "nada importante" y 10 significa "extremadamente importante". Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

1. Ver videos, acceder a apps y hacer llamadas en los sótanos y lugares con poca señal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Ver videos, acceder a apps y hacer llamadas cuando se moviliza por la ciudad o área urbana sin retardos o interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Ver videos, acceder a apps y hacer videollamadas sin retardos (lags)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Enviar correos, subir imágenes, fotografías y documentos a la nube sin dificultad y rápido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. Ver videos, acceder a apps y hacer llamadas en el área rural o la carretera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR



### III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

2. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS O la CALIDAD DE LA ATENCIÓN que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

1. Ver videos, acceder apps y hacer llamadas en los sótanos y lugares cerrados sin retardos o interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Ver videos, acceder apps y hacer llamadas cuando se moviliza por la ciudad sin retardos o interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Jugar videojuegos o hacer videollamadas sin retardos (lags)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Enviar correos, subir imágenes, fotografías y documentos a la nube sin dificultad y rápido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. Ver videos, acceder apps y hacer llamadas en el área rural o la carretera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La efectividad y la oportunidad de la solución al trámite o solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La veracidad de la información brindada por el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La amabilidad del asesor para atenderlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
9. La empatía de la atención que brinda el operador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

### IV. ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

3. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al PRECIO QUE PAGA POR SU SERVICIO MÓVIL?

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

4. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL (NAVEGACIÓN EN INTERNET DESDE EL CELULAR)?

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



- ora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la CALIDAD DEL SERVICIO DE FONÍA MÓVIL (LLAMADAS Y MENSAJES DESDE EL CELULAR)?

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



- último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

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

#### ACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS



- ora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

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



- iendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio móvil cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

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



- ora, imagine un SERVICIO MÓVIL IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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

- ora, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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

#### DE EXPERIENCIA



- los últimos 12 meses, ¿Ha tenido algún inconveniente con su servicio móvil? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, señal débil, velocidad de navegación lenta, intermitencia, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SI	2. NO (PASAR P20)	98. NO PRECISA (PASAR P20)
-------	-------------------	----------------------------

- ¿qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas, en caso de tener más, pedirle a la persona que priorice los 3 principales)

1. Problemas con la señal (cobertura), interferencia o cortes	4. Contratación no solicitada, clonación de SIM card y fraudes con su línea	7. Problemas con la facturación o cobros
2. No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos	5. Problemas en la calidad de la llamada (ruidos, ecos)	8. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (datos, minutos, mensajes, etc.)
3. Velocidad de navegación lenta	6. Cuestionamiento por el bloqueo indebido del equipo	98. Otros (especificar)



13. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas?
- |  |  |  |           |
|--|--|--|-----------|
| 1. No, la empresa no puede prevenirlos | 2. A veces pueden prevenirlos y a veces no | 3. Sí, la empresa puede prevenirlos y no lo hace | 98. NS/NR |
|--|--|--|-----------|
14. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".
- |                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                            |           |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------|-----------|
| 0. Casi nunca suceden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10. Suceden todo el tiempo | 98. NS/NR |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------|-----------|
15. ¿Comunicó a su operador sobre este problema para que lo atienda?
- |  |                                       |                     |
|--|---------------------------------------|---------------------|
| 1. Sí, pero sin la necesidad de presentar un reclamo | 2. Sí y tuve que presentar un reclamo | 3. No (PASAR A P19) |
|--|---------------------------------------|---------------------|
16. (P: solo si contestó 1. o 2. En P15) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia del reclamo?
- |                       |                                 |                           |       |
|-----------------------|---------------------------------|---------------------------|-------|
| 1. Sí, porque lo pedí | 2. Sí, sin necesidad de pedirlo | 3. No, a pesar de pedirlo | 4. NO |
|-----------------------|---------------------------------|---------------------------|-------|
17. ¿Cuándo ocurrió la falla, la empresa le brindó una explicación?
- |                                     |  |                       |
|-------------------------------------|--|-----------------------|
| 1. Sí, asumiendo la responsabilidad | 2. Sí, asegurando que se debió a factores externos | 3. No dio explicación |
|-------------------------------------|--|-----------------------|
18. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?
- |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                                |           |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------------|-----------|
| 0. Fue atendido inadecuadamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10. Fue atendido adecuadamente | 98. NS/NR |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------------|-----------|
19. (P: Solo si mencionó Op. 3 NO en P15) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)
- |  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
| 1. No sabía que podía reclamar         | 3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron       | 5. No sé cómo reclamar  |
| 2. Toma mucho tiempo para que atiendan | 4. Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema | 88. Otros (especificar) |



**DE CONFIANZA O LEALTAD**

una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a tratar al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que le brinda el servicio actualmente?

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



una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que tiene contratado?

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

**INTAS FINALES SOBRE PERCEPCIÓN**



¿dió usted la portabilidad (cambiar de operador manteniendo su número) en los últimos 12 meses?

1. SI	2. NO (PASAR P25)
-------	-------------------



¿por qué motivos hizo la portabilidad de su última empresa? (E: espontánea y múltiple)

1. Satisfacción con la calidad del servicio	3. Una mejor oferta	88. Otros (especificar)
2. Satisfacción con la calidad de la atención	4. Necesidad de ahorrar	98. NS/NR



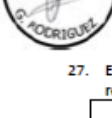
¿por qué motivo no realiza la portabilidad? (E: espontánea y múltiple)

1. No desea perder su número móvil	3. Mi contrato no me permite	88. Otros (especificar)
2. Quiero evitar la penalidad por equipo	4. No sé cómo solicitar la portabilidad	98. NS/NR



¿tiene conocimiento de qué existen otras empresas móviles (por ejemplo, Flash, Guinea Mobile, SumaMóvil)? (E: espontánea y múltiple)

1. Sí, alguna vez contraté sus servicios	3. Sí, no sé como es su servicio
2. Sí, pero no me inspiran confianza	4. No conozco



Considerando su experiencia, niveles de satisfacción y calidad del servicio móvil de su actual proveedor, imagínense que otra empresa operadora le ofrece un servicio con la misma cantidad de MB, minutos, SMS, etc; pero con una calidad de servicio significativamente superior ¿Cuál sería el monto máximo que estaría dispuesto a pagar para cambiarse?

--

27. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy mala" y 10 significa "muy buena", ¿Cómo calificaría la imagen de su empresa operadora respecto al compromiso social, brindar facilidad de acceso a los servicios públicos, cumplimiento de las normas tributarias del país, entre otros?

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



28. Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de su empresa operadora, ¿cómo calificaría a las otras empresas del sector de telecomunicaciones en comparación con la que le brinda el servicio público de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de mi operador	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de mi operador	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de mi operador	98. NS/NR
---	--	--	-----------

29. Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones, ¿cómo calificaría a las otras empresas que operan en el país en comparación con las empresas del sector de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	98. NS/NR
---	--	--	-----------

---MÓDULO II---

IX. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

30. Asumiendo que necesita viajar por un período de tiempo, usted cree que:

1. Debería dar de baja su servicio	2. Debe seguir pagando el servicio sin hacer uso de él	3. Puede suspender el servicio hasta por 2 meses en un año	98. NS/NR
------------------------------------	--	--	-----------

31. Asumiendo que ha migrado a un nuevo plan, y este no le resulta adecuado a sus necesidades, usted cree que:

1. Debe esperar a concluir el período contratado	2. Puede regresar a su plan anterior dentro de 40 días hábiles	3. Puede regresar a su plan anterior previo pago	98. NS/NR
--	--	--	-----------

32. En caso de pérdida o robo de su equipo móvil, usted cree que:

1. Debe pagar a la empresa para el bloqueo de su equipo	2. Deje de pagar por el servicio sin reportar el robo.	3. Puede solicitar, sin pago alguno, el bloqueo y la suspensión del servicio	98. NS/NR
---	--	--	-----------



caso su servicio no le resulta adecuado a sus expectativas y ya no desea continuar con su proveedor de servicios, usted cree que:

1. Debe esperar 12 meses	2. Puede dar de baja su servicio sin condicionamientos ni explicaciones.	3. Necesita presentar una solicitud sustentada la causa de la baja	98. NS/NR
--------------------------	--	--	-----------



caso requiera el detalle de su recibo de servicios, usted cree que:

1. Debe realizar un pago por esa solicitud	2. Se debe solicitar a través del OSIPTEL	3. Su operadora está obligada a enviarle un recibo detallado, sin pago alguno	98. NS/NR
--	---	---	-----------



¿cómo la acción que suele realizar luego de recibir su recibo:

1. Revisa el recibo y si está conforme, realiza el pago.	2. Revisa el recibo, pero posterga el pago para otro momento.	3. No revisa el recibo y espera al último día para realizar el pago.	98. NS/NR
--	---	--	-----------

una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "poco frecuente" y 10 significa "muy frecuente", ¿con qué frecuencia realiza el pago de su servicio a la fecha de vencimiento o luego del corte por falta de pago?

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



PERSONALES



¿dónde vive:

¿dónde vive:

¿categoría de NSE:



¿cómo completar según la BBDD)

Apellido:

¿teléfono:

encuestador:





Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Cuestionario

**CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – INTERNET FIJO**

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

**I. FILTRO GENERAL**

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

1. Sí (E: TERMINAR) 2. No

(E: SI RESPONDE "SÍ", 1. TERMINAR ENCUESTA)

B. ¿Cuál es su edad?

1. Menos de 18 años (E. Agradecer y terminar) 2. 18 a 25 años 3. 26 a 39 años 4. 40 a 55 años 5. Más de 55 años

C. Clasifique género

1. Femenino 2. Masculino

D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de internet fijo? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

1. Movistar 2. Claro 3. Win

E. ¿Hace cuántos meses tiene contratado el servicio de internet fijo con la empresa? \_\_\_\_\_ meses

1. Menos de 3 meses (E. AGRADECER Y TERMINAR) 2. Entre 4 y 9 meses 3. Entre 10 meses a 18 meses 4. Más de 18 meses

F. Luego de contratar el servicio de acceso a Internet fijo ¿La empresa operadora le remitió el contrato por correo o de manera física?

1. Sí, porque lo pidió 2. Sí, sin necesidad de pedirlo 3. No, a pesar de pedirlo (pasar a PH) 4. No (pasar a PH)



vez que recibió su contrato de servicios, indique qué acciones realizó:

1. Lei detenidamente mi contrato lo archivé en un lugar seguro. 2. Solo lo archivé en un lugar seguro. 3. No lei el contrato, no me acuerdo donde se encuentra. 98. NS/NR



momento de contratar un servicio, percibió que la empresa operadora le brindó toda la información tarifaria de los diversos planes?

1. Sí y no sentí ninguna presión para contratar 2. Sí, pero me sentí presionado para contratar 3. No, insistieron en un plan que no deseaba 4. No, me dieron una información imprecisa o falsa



¿En paga la cuenta de este servicio de internet fijo?

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



¿Cuántas personas se conectan al servicio de internet fijo? \_\_\_\_\_ personas

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

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



¿Cuál es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de internet fijo con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total)

\_\_\_\_\_

**---MÓDULO I---**

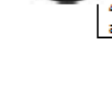


**II. DE EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO**

Por favor indique en qué medida usted cree que las características descritas en cada enunciado son importantes para ALCANZAR EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE ESPERA. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "nada importante" y 10 significa "extremadamente importante". Marque que no hay respuestas correctas o incorrectas.



1. Usar videojuegos o realizar videollamadas sin retardos (lags)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Enviar correos, subir imágenes, fotografías y documentos a la nube sin demora y rápido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Ver películas y otros contenidos en la SmartTV sin retardos, interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. La intensidad de la señal sea buena en toda la vivienda y permita acceder a páginas web rápidamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR



### III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

2. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE INTERNET FIJO (BRINDADO EN CASA) durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador de internet fijo en cuanto a...?

1. Jugar videojuegos o realizar videollamadas sin retardos (lags)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Enviar correos, subir imágenes, fotografías y documentos a la nube sin dificultad y rápido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Ver películas y otros contenidos en la SmartTV sin retardos, interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. La intensidad de la señal sea buena en toda la vivienda y permita acceder a páginas web rápidamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. La efectividad y la oportunidad de la solución al trámite o solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La veracidad de la información brindada por el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La amabilidad del asesor para atenderlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La empatía de la atención que brinda el operador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

### IV. ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

3. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio de internet fijo?

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

4. Ahora, dado EL PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE INTERNET FIJO, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de internet fijo?

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



Ítem, dado EL PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE INTERNET FIJO, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

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

### ACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS



5. Ahora, hablemos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de internet fijo?

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



6. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de internet fijo cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

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



7. Ahora, imagine un SERVICIO DE INTERNET FIJO IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio de internet fijo se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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



8. Ahora, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio de internet fijo se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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



### DE EXPERIENCIA

9. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de internet fijo? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, intermitencia, velocidad de navegación lenta, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SÍ	2. NO (PASAR P22)	98. NO PRECISA (PASAR P22)
-------	-------------------	----------------------------



10. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas, en caso de tener más, pedirle a la persona que priorice los 3 principales)	4. Problemas con la facturación o cobros	7. Incremento tarifario no comunicado
11. ¿Por qué no tiene servicio a pesar de estar al día en sus pagos?	5. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (velocidad contratada)	8. Migración pendiente
12. ¿Intermitencia en el servicio?	6. Problemas con el router o las conexiones internas	98. Otros (especificar)
13. ¿Velocidad de navegación lenta?		

12. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas?

1. No, la empresa no puede prevenirlos	2. A veces pueden prevenirlos y a veces no	3. Sí, la empresa puede prevenirlos y no lo hace	98. NS/NR
--	--	--	-----------





13. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".

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

14. (P: Solo si mencionaron las OP. 1, 2, 3 y 6 en P11) ¿Reportó el problema al servicio técnico del operador como una avería?

1. Sí, fui atendido telefónicamente	2. Sí, tuve que registrar un reclamo por avería	3. No (PASAR A P18)
-------------------------------------	---	---------------------

15. (P: solo si contestó 1. o 2. En P14) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia del registro de la avería?

1. Sí, porque lo pedí	2. Sí, sin necesidad de pedirlo	3. No, a pesar de pedirlo	4. NO
-----------------------	---------------------------------	---------------------------	-------

16. ¿Durante la atención telefónica con el servicio técnico, el responsable le brindó una explicación respecto a las causas de la avería?

1. Sí, asumiendo la responsabilidad	2. Sí, asegurando que se debió a factores externos (robo, vandalismo, etc.)	3. Sí, indicó que era mi culpa	4. No dio explicación
-------------------------------------	---	--------------------------------	-----------------------

17. ¿Se requirió agendar una visita técnica?

1. Sí y se realizó en la fecha pactada	2. Sí, pero no cumplieron con la fecha pactada	3. No (PASAR A 20)
--	--	--------------------

18. ¿La visita técnica logró resolver la avería?

1. Sí, totalmente	2. Sí, parcialmente, tuve que volver a llamar	3. No (PASAR A P19)
-------------------	---	---------------------

19. Si la visita técnica no resolvió el problema ¿Presentó un reclamo por calidad?

1. Sí	2. No, porque no sabía que había esa opción	3. No, porque no lo considere una opción efectiva
-------	---	---

20. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la atención y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora? Evalúe de manera conjunta la atención técnica, la visita técnica y la atención del reclamo por calidad.

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

- ¿O si mencionó Op. 3 NO en P14) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)

1. No sabía que podía reclamar	3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron	5. No sé cómo reclamar
2. Demoró mucho tiempo para que atiendan	4. Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	88. Otros (especificar)

#### DECLARACIÓN DE CONFIANZA O LEALTAD

- Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar un proveedor de internet fijo que le brinda el servicio actualmente?

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

- Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet fijo que tiene contratado?

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

#### OPINIONES FINALES SOBRE PERCEPCIÓN

- Considerando su experiencia, niveles de satisfacción y calidad del servicio de acceso a Internet fijo de su actual proveedor, imagínese que otra empresa le ofrece un servicio con la misma velocidad, tecnología, etc; pero con una calidad de servicio significativamente superior ¿Cuál sería el monto no que estaría dispuesto a pagar para cambiarse?

\_\_\_\_\_

- Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy mala" y 10 significa "muy buena", ¿Cómo calificaría la imagen de su empresa operadora respecto al compromiso social, brindar facilidad de acceso a los servicios públicos, cumplimiento de las normas tributarias del país, entre otros?

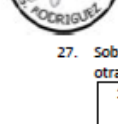
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

- Respecto a esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de su empresa operadora, ¿cómo calificaría a las otras empresas del sector de telecomunicaciones en comparación con la que le brinda el servicio público de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de mi operador	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de mi operador	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de mi operador	98. NS/NR
---	--	--	-----------

27. Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones, ¿cómo calificaría a las otras empresas que operan en el país en comparación con las empresas del sector de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	98. NS/NR
---	--	--	-----------



---MÓDULO II---

IX. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

28. Asumiendo que necesita viajar por un período de tiempo, usted cree que:
- |                                    |   |  |           |
|------------------------------------|---|--|-----------|
| 1. Debería dar de baja su servicio | 2. Seguir pagando el servicio sin hacer uso de él | 3. Suspender hasta por 2 meses en un año | 98. NS/NR |
|------------------------------------|---|--|-----------|
29. Asumiendo que ha migrado a un nuevo plan, y este no le resulta adecuado a sus necesidades, usted cree que:
- |  |  |  |           |
|--|--|--|-----------|
| 1. Debe esperar a concluir el periodo contratado | 2. Puede regresar a su plan anterior dentro de 40 días hábiles | 3. Puede regresar a su plan anterior previo pago | 98. NS/NR |
|--|--|--|-----------|
30. En caso su servicio no le resulta adecuado a sus expectativas y ya no desea continuar con su proveedor de servicios, usted cree que:
- |                          |  |  |           |
|--------------------------|--|--|-----------|
| 1. Debe esperar 12 meses | 2. Puede dar de baja su servicio sin condicionamientos ni explicaciones. | 3. Necesita presentar una solicitud sustentada la causa de la baja | 98. NS/NR |
|--------------------------|--|--|-----------|
31. En caso requiera el detalle de su recibo de servicios, usted cree que:
- |  |  |   |           |
|--|--|---|-----------|
| 1. Debe realizar un pago por esa solicitud | 2. Se debe solicitar a través del OSIPTEL. | 3. Su operadora está obligada a enviarle un recibo detallado, sin pago alguno | 98. NS/NR |
|--|--|---|-----------|
32. Indique la acción que suele realizar luego de recibir su recibo:
- |  |   |  |           |
|--|---|--|-----------|
| 1. Revisa el recibo y si está conforme, realiza el pago. | 2. Revisa el recibo, pero posterga el pago para otro momento. | 3. No revisa el recibo y espera al último día para realizar el pago. | 98. NS/NR |
|--|---|--|-----------|
33. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "poco frecuente" y 10 significa "muy frecuente", ¿Con qué frecuencia realiza el pago de su servicio al día de la fecha de vencimiento o luego del corte por falta de pago?
- |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |           |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 98. NS/NR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|

PERSONALES

tar)  
ento donde vive:  
londe vive:  
nde vive:  
lucida de NSE:

mpletar según la BBDD)  
Apellido:  
e teléfono:

encuestador:



Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Cuestionario

**CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – TELEVISIÓN DE PAGA**

Buenos días / tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo en la empresa XXXX. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras, específicamente el servicio de televisión de paga en el hogar. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

**I. FILTRO GENERAL**

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

1. Sí (E: TERMINAR) 2. No

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

B. ¿Cuál es su edad?

1. Menos de 18 años (E. Agradecer y terminar) 2. 18 a 25 años 3. 26 a 39 años 4. 40 a 55 años 5. Más de 55 años

C. Clasifique género

1. Femenino 2. Masculino

D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de televisión de paga? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

1. Movistar 2. Claro 3. DirecTV

E. ¿Hace cuántos meses tiene contratado el servicio de televisión de paga con la empresa? \_\_\_\_\_ meses

1. Menos de 3 meses (E. AGRADECER Y TERMINAR) 2. Entre 4 y 9 meses 3. Entre 10 meses a 18 meses 4. Más de 18 meses

F. Luego de contratar el servicio de televisión de paga ¿La empresa operadora le remitió el contrato por correo o de manera física?

1. Sí, porque lo pidió 2. Sí, sin necesidad de pedirlo 3. No, a pesar de pedirlo (pasar a PH) 4. No (pasar a PH)



Después de recibir su contrato de servicios, indique qué acciones realizó:

1. Leí detenidamente mi contrato lo archivé en un lugar seguro. 2. Solo lo archivé en un lugar seguro. 3. No leí el contrato, no me acuerdo donde se encuentra. 98. NS/NR



En el momento de contratar un servicio, percibió que la empresa operadora le brindó toda la información tarifaria de los diversos planes?

1. Sí y no sentí ninguna presión para contratar 2. Sí, pero me sentí presionado para contratar 3. No, insistieron en un plan que no deseaba 4. No, me dieron una información imprecisa o falsa



¿En paga la cuenta de este servicio de televisión de paga?

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



Después de contratar el servicio de televisión de paga contratado, ¿lo tiene empaquetado con otros servicios?

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



¿Cuál es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de televisión de paga con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total)



**---MÓDULO I---**



**II. DE EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO**

Por favor indique en qué medida usted cree que las características descritas en cada enunciado son importantes para ALCANZAR EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE ESPERA. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "nada importante" y 10 significa "extremadamente importante".

Los contenidos visualizados no sufren de cortes, retardos, congelamiento de pantalla, distorsión de sonido, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
La señal de cada canal contratados no se suspende repentinamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
La calidad de los canales HD es significativamente superior a los canales SD	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Los programas en vivo (partidos de fútbol) se transmiten sin retardo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR



### III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

2. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador de televisión de paga en cuanto a...?

1. Los contenidos visualizados no sufren de cortes, retardos, congelamiento de pantalla, distorsión de sonido, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. La señal de cada canal contratados no se suspende repentinamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La calidad de los canales HD es significativamente superior a los canales básicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Los programas en vivo (partidos de fútbol) se transmiten sin retardo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. La efectividad y la oportunidad de la solución al trámite o solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La veracidad de la información brindada por el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La amabilidad del asesor para atenderlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La empatía de la atención que brinda el operador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

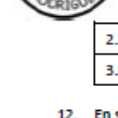
### IV. ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

3. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio de televisión de paga?

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

4. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEVISIÓN DE PAGA, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de televisión de paga?

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



ltimo, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEVISIÓN DE PAGA, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

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

### ACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

a hableremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra u servicio de televisión de paga?

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

ndo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de televisión de paga cumplió o no con sus expectativas en una escala desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

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

a, imagine un SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio de televisión de paga se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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

a, imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio de televisión de paga se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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

### DE EXPERIENCIA

últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de televisión de paga? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día s pagos, intermitencia, cobros no reconocidos, problemas con las señales contratadas, entre otros)?

1. SI	2. NO (PASAR P22)	98. NO PRECISA (PASAR P22)
-------	-------------------	----------------------------

tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas, en caso de tener más, pedirle a la persona que priorice los 3 principales)

1. Intermitencia en el servicio	4. Problemas con la facturación o cobros
2. Problemas con la imagen o sonido de la señal	5. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (canales contratados)
3. Problemas con la imagen o sonido de la señal	8. Otros (especificar)

12. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas?



1. No, la empresa no puede prevenirlos	2. A veces pueden prevenirlos y a veces no	2. Sí, la empresa puede prevenirlos y no lo hace	98. NS/NR
--	--	--	-----------

13. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".

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

14. (P: Solo si mencionaron las OP. 1, 2 y 3 en P11) ¿Reportó el problema al servicio técnico del operador como una avería?

1. Sí, pero sin la necesidad de presentar un reclamo	2. Sí y tuve que presentar un reclamo	3.No (PASAR A P9)
--	---------------------------------------	-------------------

15. (P: solo si contestó 1. o 2. En P14) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia del registro de la avería?

1. Sí, porque lo pedí	2. Sí, sin necesidad de pedirlo	3. NO, a pesar de pedirlo	4. NO
-----------------------	---------------------------------	---------------------------	-------

16. ¿Durante la atención telefónica con el servicio técnico, el responsable le brindó una explicación respecto a las causas de la avería?

1. Sí, asumiendo la responsabilidad	2. Sí, asegurando que se debió a factores externos (robo, vandalismo, etc.)	3. Sí, indicó que era mi culpa	4.No dio explicación
-------------------------------------	---	--------------------------------	----------------------

17. ¿Se requirió agendar una visita técnica?

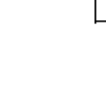
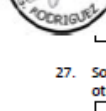
1. Sí y se realizó en la fecha pactada	2. Sí, pero no cumplieron con la fecha pactada	3.No (PASAR A 20)
--	--	-------------------

18. ¿La visita técnica logró resolver la avería?

1. Sí, totalmente	2. Sí, parcialmente, tuve que volver a llamar	3.No (PASAR A P19)
-------------------	---	--------------------

19. Si la visita técnica no resolvió el problema ¿Presentó un reclamo por calidad?

1. Sí	2. No, porque no sabía que había esa opción	3.No, porque no lo considere una opción efectiva
-------	---	--



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

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

¿No si mencionó Op. 3 NO en P5) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)

o sabía que podía reclamar	3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron	5.No sé cómo reclamar
o ma mucho tiempo para que atiendan	4.Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	88.Otros (especificar)

DE CONFIANZA O LEALTAD

la escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar arador de televisión de paga que le brinda el servicio actualmente?

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

la escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a nendar a algún familiar o amigo al operador de televisión de paga que tiene contratado?

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

INTAS FINALES SOBRE PERCEPCIÓN

derando su experiencia, niveles de satisfacción y calidad del servicio de televisión de paga de su actual proveedor, imagínense que otra empresa idora le ofrece un servicio con la misma velocidad, tecnología, etc; pero con una calidad de servicio significativamente superior ¿Cuál sería el monto no que estaría dispuesto a pagar para cambiarse?

la escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy mala" y 10 significa "muy buena", ¿Cómo calificaría la imagen de su empresa operadora cto al compromiso social, brindar facilidad de acceso a los servicios públicos, cumplimiento de las normas tributarias del país, entre otros?

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

esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de su empresa operadora, ¿cómo calificaría a las otras empresas del sector de municaciones en comparación con la que le brinda el servicio público de telecomunicaciones?

Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de mi operador	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de mi operador	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de mi operador	98. NS/NR
--	--	--	-----------

27. Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones, ¿cómo calificaría a las otras empresas que operan en el país en comparación con las empresas del sector de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de las	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de las	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de las	98. NS/NR
---	--	--	-----------

empresas del sector de telecomunicaciones	empresas del sector de telecomunicaciones	empresas del sector de telecomunicaciones	
---	---	---	--

---MÓDULO II---

IX. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

28. Asumiendo que necesita viajar por un periodo de tiempo, usted cree que:			
1. Debería dar de baja su servicio	2. Seguir pagando el servicio sin hacer uso de él	3. Suspender hasta por 2 meses en un año	98. NS/NR
29. Asumiendo que ha migrado a un nuevo plan, y este no le resulta adecuado a sus necesidades, usted cree que:			
1. Debe esperar a concluir el período contratado	2. Puede regresar a su plan anterior dentro de 40 días hábiles	3. Puede regresar a su plan anterior previo pago	98. NS/NR
30. En caso su servicio no le resulta adecuado a sus expectativas y ya no desea continuar con su proveedor de servicios, usted cree que:			
1. Debe esperar 12 meses	2. Puede dar de baja su servicio sin condicionamientos ni explicaciones.	3. Necesita presentar una solicitud sustentada la causa de la baja	98. NS/NR
31. En caso requiera el detalle de su recibo de servicios, usted cree que:			
1. Debe realizar un pago por esa solicitud	2. Se debe solicitar a través del OSIPTEL	3. Su operadora está obligada a enviarle un recibo detallado, sin pago alguno	98. NS/NR
32. Indique la acción que suele realizar luego de recibir su recibo:			
1. Revisa el recibo y si está conforme, realiza el pago.	2. Revisa el recibo, pero posterga el pago para otro momento.	3. No revisa el recibo y espera al último día para realizar el pago.	98. NS/NR

La escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "poco frecuente" y 10 significa "muy frecuente", ¿Con qué frecuencia realiza el pago de su servicio a la fecha de vencimiento o luego del corte por falta de pago?

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

PERSONALES

tar)  
ento donde vive:  
londe vive:  
nde vive:  
lucida de NSE:  
mpletar según la BBDD)  
Apellido:  
: teléfono:

encuestador:





Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Cuestionario

**CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – TELEFONÍA FIJA**

Buenos días / tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo en la empresa Arellano. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras, específicamente en el servicio de telefonía fija en el hogar. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

**I. FILTRO GENERAL**

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

1. Sí (E: TERMINAR) 2. No

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

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

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

C. ¿Cuál es su edad?

1. Menos de 18 años (E: Agradecer y terminar) 2. 18 a 25 años 3. 26 a 39 años 4. 40 a 55 años 5. Más de 55 años

D. Clasifique género

1. Femenino 2. Masculino

E. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de telefonía fija? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

1. Movistar 2. Claro



¿Cuántos meses tiene contratado el servicio de telefonía fija con la empresa? \_\_\_\_\_ meses

Menos de 3 meses (E: AGRADECER Y TERMINAR) 2. Entre 4 y 9 meses 3. Entre 10 meses a 18 meses 4. Más de 18 meses



¿O de contratar el servicio de televisión de paga ¿La empresa operadora le remitió el contrato por correo o de manera física?

1. Sí, porque lo pidió 2. Sí, sin necesidad de pedirlo 3. No, a pesar de pedirlo 4. No (pasar a PH)

¿Cada vez que recibió su contrato de servicios, indique qué acciones realizó:

1. Lei detenidamente mi contrato lo archivo en un lugar seguro. 2. Solo lo archivé en un lugar seguro. 3. No lei el contrato, no me acuerdo donde se encuentra. 98. NS/NR



¿Al momento de contratar un servicio, percibió que la empresa operadora le brindó toda la información tarifaria de los diversos planes?

1. Sí y no sentí ninguna presión para contratar 2. Sí, pero me sentí presionado para contratar 3. No, insistieron en un plan que no deseaba 4. No, me dieron una información imprecisa o falsa

¿En paga la cuenta de este servicio de telefonía fija?

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



¿Con el servicio de telefonía fija contratado, ¿lo tiene empaquetado con otros servicios?

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



¿Cuál es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de telefonía fija con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total)

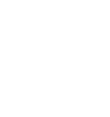
\_\_\_\_\_

**---MÓDULO I---**



¿Cada vez que su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador de telefonía fija en cuanto a...?

a disponibilidad del servicio de telefonía fija	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
a cantidad de intentos para establecer una llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
a calidad de las llamadas: sin ecos y ruidos,	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
a calidad de las llamadas: sin cortes e interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR



### III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

2. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador de telefonía fija en cuanto a...?

1. La disponibilidad del servicio de telefonía fija	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. La cantidad de intentos para establecer una llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La calidad de las llamadas: sin ecos ni ruidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. La calidad de las llamadas: sin cortes ni interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. La efectividad y la oportunidad de la solución al trámite o solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La veracidad de la información brindada por el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La amabilidad del asesor para atenderlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La empatía de la atención que brinda el operador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

### IV. ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

3. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio de telefonía fija?

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

4. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEFONÍA FIJA, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de telefonía fija?

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

5. Último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEFONÍA FIJA, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

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

### ACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

6. Si hablamos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de telefonía fija?

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

7. Teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de telefonía fija cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

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

8. Imagine un SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio de telefonía fija se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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

9. Imagine una ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL, ¿qué tan bien cree que su servicio de telefonía fija se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

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

### DE EXPERIENCIA

10. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de telefonía fija? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en pagos, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SÍ	2. NO (PASAR P22)	98. NO PRECISA (PASAR P22)
-------	-------------------	----------------------------

11. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas, en caso de tener más, pedirle a la persona que priorice los 3 principales)

1. No tener servicio a pesar de estar al día en pagos	4. Problemas en la calidad de la llamada (ruidos, ecos)	7. Se corta la llamada
2. Intermittencia en el servicio	5. Problemas con la facturación o cobros	88. Otros (especificar)
3. Problemas para establecer la llamada	6. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (minutos, LDI, etc.)	

12. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas?

1. No, la empresa no puede prevenirlos	2. A veces pueden prevenirlos y a veces no	3. Sí, la empresa puede prevenirlos y no lo hace	98. NS/NR
--	--	--	-----------

13. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".
- |                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                            |           |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------|-----------|
| 0. Casi nunca suceden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10. Suceden todo el tiempo | 98. NS/NR |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------|-----------|
14. (P: Solo si mencionaron las OP. 1, 2, 3, 4 y 7 en P11) ¿Reportó el problema al servicio técnico del operador como una avería?
- |                                     |   |                    |
|-------------------------------------|---|--------------------|
| 1. Sí, fui atendido telefónicamente | 2. Sí, tuve que registrar un reclamo por avería | 3.No (PASAR A P18) |
|-------------------------------------|---|--------------------|
15. (P: solo si contestó 1. o 2. En P14) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia del registro de la avería?
- |                       |                                 |                           |       |
|-----------------------|---------------------------------|---------------------------|-------|
| 1. Sí, porque lo pedí | 2. Sí, sin necesidad de pedirlo | 3. NO, a pesar de pedirlo | 4. NO |
|-----------------------|---------------------------------|---------------------------|-------|
16. ¿Durante la atención telefónica con el servicio técnico, el responsable le brindó una explicación respecto a las causas de la avería?
- |                                     |   |                                |                      |
|-------------------------------------|---|--------------------------------|----------------------|
| 1. Sí, asumiendo la responsabilidad | 2. Sí, asegurando que se debió a factores externos (robo, vandalismo, etc.) | 3. Sí, indicó que era mi culpa | 4.No dio explicación |
|-------------------------------------|---|--------------------------------|----------------------|
17. ¿Se requirió agendar una visita técnica?
- |  |  |                   |
|--|--|-------------------|
| 1. Sí y se realizó en la fecha pactada | 2. Sí, pero no cumplieron con la fecha pactada | 3.No (PASAR A 20) |
|--|--|-------------------|
18. ¿La visita técnica logró resolver la avería?
- |                   |   |                    |
|-------------------|---|--------------------|
| 1. Sí, totalmente | 2. Sí, parcialmente, tuve que volver a llamar | 3.No (PASAR A P19) |
|-------------------|---|--------------------|
19. Si la visita técnica no resolvió el problema ¿Presentó un reclamo por calidad?
- |       |   |  |
|-------|---|--|
| 1. Sí | 2. No, porque no sabía que había esa opción | 3.No, porque no lo considere una opción efectiva |
|-------|---|--|
20. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la atención y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora? Evalúe de manera conjunta la atención telefónica y la visita técnica.
- |                              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                                |           |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------------|-----------|
| Fue atendido inadecuadamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10. Fue atendido adecuadamente | 98. NS/NR |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------------|-----------|
- ¿Mencionó Op. 3 NO en P14) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)
- |  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| 1. No sabía que podía reclamar           | 3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron      | 5.No sé cómo reclamar  |
| 2. Demora mucho tiempo para que atiendan | 4.Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema | 88.Otros (especificar) |
- DE CONFIANZA O LEALTAD**
- Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar el servicio de telefonía fija que le brinda el servicio actualmente?
- |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |           |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 98. NS/NR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
- Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de telefonía fija que tiene contratado?
- |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |           |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 98. NS/NR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
- OPINIONES FINALES SOBRE PERCEPCIÓN**
- Considerando su experiencia, niveles de satisfacción y calidad del servicio de telefonía fija de su actual proveedor, imagínese que otra empresa operadora le ofrece un servicio con la misma velocidad, tecnología, etc; pero con una calidad de servicio significativamente superior ¿Cuál sería el monto máximo que estaría dispuesto a pagar para cambiarse?
- |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |           |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 98. NS/NR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
- ¿Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de su empresa operadora, ¿cómo calificaría a las otras empresas del sector de telecomunicaciones en comparación con la que le brinda el servicio público de telecomunicaciones?
- |   |  |  |           |
|---|--|--|-----------|
| 1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de mi operador | 2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de mi operador | 3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de mi operador | 98. NS/NR |
|---|--|--|-----------|
27. Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones, ¿cómo calificaría a las otras empresas que operan en el país en comparación con las empresas del sector de telecomunicaciones?
- |   |  |  |           |
|---|--|--|-----------|
| 1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de las | 2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de las | 3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de las | 98. NS/NR |
|---|--|--|-----------|

empresas del sector de telecomunicaciones	empresas del sector de telecomunicaciones	empresas del sector de telecomunicaciones	
---	---	---	--

---MÓDULO II---

IX. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

28. Asumiendo que necesita viajar por un periodo de tiempo, usted cree que:

1. Debería dar de baja su servicio	2. Seguir pagando el servicio sin hacer uso de él	3. Suspender hasta por 2 meses en un año	98. NS/NR
------------------------------------	---	--	-----------

29. Asumiendo que ha migrado a un nuevo plan, y este no le resulta adecuado a sus necesidades, usted cree que:

1. Debe esperar a concluir el periodo contratado	2. Puede regresar a su plan anterior dentro de 40 días hábiles	3. Puede regresar a su plan anterior previo pago	98. NS/NR
--	--	--	-----------

30. En caso su servicio no le resulta adecuado a sus expectativas y ya no desea continuar con su proveedor de servicios, usted cree que:

1. Debe esperar 12 meses	2. Puede dar de baja su servicio sin condicionamientos ni explicaciones.	3. Necesita presentar una solicitud sustentada la causa de la baja	98. NS/NR
--------------------------	--	--	-----------

31. En caso requiera el detalle de su recibo de servicios, usted cree que:

1. Debe realizar un pago por esa solicitud	2. Se debe solicitar a través del OSIPTEL	3. Su operadora está obligada a enviarle un recibo detallado, sin pago alguno	98. NS/NR
--	---	---	-----------

ue la acción que suele realizar luego de recibir su recibo:

1. Revisa el recibo y si está conforme, realiza el pago.	2. Revisa el recibo, pero posterga el pago para otro momento.	3. No revisa el recibo y espera al último día para realizar el pago.	98. NS/NR
--	---	--	-----------

la escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "poco frecuente" y 10 significa "muy frecuente", ¿Con qué frecuencia realiza el pago de su servicio al día de la fecha de vencimiento o luego del corte por falta de pago?

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

PERSONALES

tar)

anto donde vive:

onde vive:

nde vive:

lucida de NSE:

mplesar según la BBDD)

Apellido:

telefono:

encuestador:





### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

<b>A</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>A.1</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>A.1.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><b>Jefe del Proyecto</b> <b>Requisitos:</b> Profesional titulado en Economía o Ingeniería Económica o Estadística o Ingeniería Estadística o Matemáticas o Administración o <a href="#">Marketing</a><sup>28</sup></p> <p>Con doctorado en Economía Aplicada o maestría en estadística o economía o investigación de operaciones o <a href="#">Marketing</a><sup>29</sup> o <a href="#">Administración</a><sup>30</sup> u otros relacionados a la aplicación de metodologías de estudios de campo mediante encuestas.</p> <p><b>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</b> <b>Requisitos:</b> Profesional titulado en Psicología o <a href="#">Bachiller en Psicología</a>.<sup>31 32</sup></p> <p>Con maestría<sup>33</sup> en marketing, investigación de mercados, investigación de operaciones u otros relacionados a la investigación estadística del comportamiento de las personas.</p> <p><b>Especialista en Muestreo</b> <b>Requisitos:</b></p>

<sup>28</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 01 del participante ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC, Consulta: “A fin de procurar una mayor concurrencia de proveedores en el mercado, solicitamos considerar como formación académica del puesto Jefe de Proyecto, además de las carreras ya mencionadas, la carrera de Marketing.”, absolución: “Sobre la consulta, para una mayor concurrencia y por ser carrera afín, SE ACEPTA la inclusión de la carrera de Marketing.”.

<sup>29</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 02 del participante ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC, Consulta: “A fin de procurar una mayor concurrencia de proveedores en el mercado, solicitamos considerar como formación académica del puesto Jefe de Proyecto, además de las maestrías ya mencionadas, la Maestría en Marketing.”, absolución: “Sobre la consulta, para una mayor concurrencia y por ser una maestría afín, SE ACEPTA también la maestría de Marketing.”.

<sup>30</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 30 del participante ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A., Consulta: “Con la finalidad de fomentar la mayor participación de postores solicitamos incluir a la Maestría en Administración estratégica considerando que este profesional cuenta con 10 años de experiencia en investigación y consultoría y ha participado como Jefe de proyecto en estudios similares para OSIPTEL (N° 002-2022) cumpliendo los objetivos del servicio encomendado.”, absolución: “Sobre la consulta, SE ACEPTA también la maestría de administración.”.

<sup>31</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 23 del participante DATUM INTERNACIONAL S.A, Consulta: “Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información

Dice: Profesional titulado en Psicología Con maestría en marketing, investigación de mercado, investigación de operaciones u otros relacionados a la investigación estadística del comportamiento de las personas.

Sustento: Un bachiller en Psicología con un diplomado en Investigación de mercados puede desempeñar de manera eficiente las funciones de Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información.

Consulta: ¿Sería posible ampliar la condición e incluir a bachilleres en Psicología con un diplomado en investigación de mercados?”, absolución: “Sobre la consulta, se ACEPTA incluir el grado de bachiller en psicología y se RECHAZA incluir el diplomado en investigación de mercados.”.

<sup>32</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 31 del participante ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A., Consulta: “Con la finalidad de fomentar la mayor participación de postores solicitamos incluir al Bachiller en Psicología con Maestría en Marketing considerando la experiencia de este profesional en investigación y consultoría así como su experiencia de haber participado como Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información en estudios similares para OSIPTEL (N° 002-2022) cumpliendo los objetivos del servicio encomendado”, absolución: “Sobre la consulta, SE ACEPTA también el grado de bachiller en psicología.”.

<sup>33</sup> Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.



	<p>Titulado en Computación o Bachiller en Estadística o Economía o Ingeniería Económica o Matemáticas o Estadística Aplicada o <b>Ingeniería Estadística</b> <sup>34</sup> o <b>Titulado en computación</b>.<sup>35</sup></p> <p>Con maestría<sup>36</sup> en economía o estadística o investigación de operaciones o Gestión Pública o marketing o <b>en estudios avanzados de Economía</b><sup>37</sup> u otros relacionados a la aplicación de metodologías de estudios de campo mediante encuestas.</p> <p><b>Supervisor de Trabajo de Campo</b> <b>Requisitos:</b> Bachiller en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El grado o título requerido será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <a href="https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/">https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso el grado o título requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
<b>A.2</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>

<sup>34</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 03 del participante ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC, Consulta: “A fin de procurar una mayor concurrencia de proveedores en el mercado, solicitamos considerar como formación académica del puesto de Especialista en Muestreo, además de las carreras ya mencionadas, la carrera de Ingeniería Estadística.”, absolución: “Sobre la consulta, para una mayor concurrencia y ser una carrera afín, SE ACEPTA también la carrera de Ingeniería Estadística.”.

<sup>35</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 24 del participante DATUM INTERNACIONAL S.A, Consulta: “Supervisor de trabajo de campo.  
Dice: Bachiller en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing.  
Sustento: Un profesional titulado en Computación (carrera universitaria) puede desempeñar de manera eficiente las funciones de supervisor de campo.

Consulta: ¿Sería posible ampliar la condición e incluir a profesionales titulados en Computación (carrera universitaria)?”, absolución: “Sobre la consulta, se ACEPTA incluir el grado de titulado en computación.”

<sup>36</sup> Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico

<sup>37</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 15 del participante INSTITUTO PERUANO DE CATASTRO S.A., Consulta: “Favor de confirmar si un profesional con el GRADO DE MÁSTER EN ESTUDIOS AVANZADOS EN ECONOMÍA y MAGÍSTER EN POLÍTICAS PÚBLICAS, con vasta experiencia puede ser considerado como MAESTRIA afín para el cargo de ESPECIALISTA EN MUESTREO, teniendo en consideración que en el desarrollo de la consultoría existe temáticas afines a las labores de las MAESTRÍAS mencionadas.”, absolución: “Sobre la consulta se ACEPTA incluir la maestría en estudios avanzados en economía. Por otra parte, se RECHAZA incorporar la maestría en políticas públicas para el perfil de especialista en muestreo por no ser afín con las labores que se requiere que desarrolle el ocupante del perfil.”.





<p><b>Jefe del proyecto</b> <b>Requisitos:</b> Mínimo 5 años de experiencia como jefe, consultor o coordinador de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas, estudios de mercado o la elaboración de evaluaciones de impacto siempre y cuando dichas evaluaciones estén asociadas con estudios basados en un muestreo probabilístico e incluya el diseño y levantamiento de encuestas telefónicas a nivel nacional.</p> <p><del>Haber liderado al menos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</del><sup>38</sup></p> <p><b>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</b> <b>Requisitos:</b> Mínimo 5 años de experiencia como especialista de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas, de satisfacción o estudios de mercado.</p> <p><del>Haber participado en el diseño de instrumentos de levantamiento de información, así como su análisis posterior, en por lo menos en cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</del><sup>39</sup></p> <p><b>Especialista en muestreo</b> <b>Requisitos:</b> Mínimo 5 años de experiencia como especialista de estudios de análisis económico, estadístico, de satisfacción o de opinión pública de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas, cuya representatividad sea a nivel nacional.</p> <p><del>Haber participado como especialista, coordinador o consultor encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de bases de datos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.</del><sup>40</sup></p>
--

<sup>38</sup> De acuerdo a la absolución de observación N° 08 del participante PMD INGENIERIA Y CONSULTORIA E.I.R.L., Consulta: “REQUISITOS DE CALIFICACION EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

En la experiencia del Personal Clave Jefe del Proyecto, se coloca lo siguiente: Haber liderado al menos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

Al respecto las bases Estándar señalan que para evaluar la experiencia del personal clave se califica la cantidad de años de experiencia y no la cantidad de servicios efectuados por dicho personal. Por lo que solicitamos se retire esta condición por contravenir la normatividad de Contrataciones vigente”, absolución: “SE ACEPTA LA OBSERVACION

Se retirará de los Requisitos de Calificación lo siguiente: Haber liderado al menos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.”

<sup>39</sup> De acuerdo a la absolución de observación N° 09 del participante PMD INGENIERIA Y CONSULTORIA E.I.R.L., Consulta: “REQUISITOS DE CALIFICACION EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

En la experiencia del Personal Clave Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información, se coloca lo siguiente: Haber participado en el diseño de instrumentos de levantamiento de información, así como su análisis posterior, en por lo menos en cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria. Al respecto las bases Estándar señalan que para evaluar la experiencia del personal clave se califica la cantidad de años de experiencia y no la cantidad de servicios efectuados por dicho personal. Por lo que solicitamos se retire esta condición por contravenir la normatividad de Contrataciones vigente”, absolución: “SE ACEPTA LA OBSERVACION

Se retirará de los Requisitos de Calificación lo siguiente: Haber participado en el diseño de instrumentos de levantamiento de información, así como su análisis posterior, en por lo menos en cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.”

<sup>40</sup> De acuerdo a la absolución de observación N° 10 del participante PMD INGENIERIA Y CONSULTORIA E.I.R.L., Consulta: “REQUISITOS DE CALIFICACION EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

En la experiencia del Personal Clave Especialista en muestreo, se coloca lo siguiente: Haber participado como especialista, coordinador o consultor encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de bases de datos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.

Al respecto las bases Estándar señalan que para evaluar la experiencia del personal clave se califica la cantidad de años de experiencia y no la cantidad de servicios efectuados por dicho personal. Por lo que solicitamos se retire esta condición por contravenir la normatividad de Contrataciones vigente”, absolución: “SE ACEPTA LA OBSERVACION



	<p><b>Supervisor de trabajo de campo</b>  <b>Requisitos:</b>  Mínimo 5 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo.</p> <p><del>Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.</del> <sup>4142</sup></p> <p><b>Acreditación:</b>  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 style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <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></li> <li>• <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></li> <li>• <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></li> <li>• <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></li> </ul> </div>
<b>C</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>



Se retirará de los Requisitos de Calificación lo siguiente: Haber participado como especialista, coordinador o consultor encargado de la elaboración de marcos y diseños muestrales, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de consistencia estadística de bases de datos en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria.”

<sup>41</sup> De acuerdo a la absolución de observación N° 11 del participante PMD INGENIERIA Y CONSULTORIA E.I.R.L., Consulta: “REQUISITOS DE CALIFICACION

EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

En la experiencia del Personal Clave Supervisor de trabajo de campo, se coloca lo siguiente: Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.

Al respecto las bases Estándar señalan que para evaluar la experiencia del personal clave se califica la cantidad de años de experiencia y no la cantidad de servicios efectuados por dicho personal. Por lo que solicitamos se retire esta condición por contravenir la normatividad de Contrataciones vigente”, absolución: “SE ACEPTA LA OBSERVACION

Se retirará de los Requisitos de Calificación lo siguiente: Haber participado como supervisor de trabajo de campo en por lo menos cinco (5) encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional.”

<sup>42</sup> De acuerdo a la absolución de consulta N° 18 del participante GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, Consulta: “Respecto al número solicitado de experiencias del perfil Supervisor de Trabajo de Campo, se solicita reducir a 3 la cantidad de encuestas con representatividad nacional.”, absolución: “Sobre la consulta, se retirará el número de encuestas mínimas de experiencia.”

**Requisitos:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a 1'200,000.00 (Un millón doscientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a la realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional.

**Acreditación:**

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>43</sup>, 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**

<sup>43</sup> 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".*

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>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.</i></li><li>• <i>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”.</i></li></ul>
--	---

#### Importante

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



## CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<b>A. PRECIO</b>	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (<b>Anexo N° 6</b>).</p>	<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p> <i>i</i> = Oferta  <i>P<sub>i</sub></i> = Puntaje de la oferta a evaluar  <i>O<sub>i</sub></i> = Precio <i>i</i>  <i>O<sub>m</sub></i> = Precio de la oferta más baja  <i>PMP</i> = Puntaje máximo del precio </p> <p style="text-align: right;"><b>100 puntos</b></p>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100 puntos<sup>44</sup></b>

### 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.*



<sup>44</sup> Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en adelante, el Estudio, que celebra de una parte ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20216072155, con domicilio legal en [...], representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 008-2023/OSIPTEL** para la contratación del Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto la contratación del Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

### **CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

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

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

### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>45</sup>**

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

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

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios,

<sup>45</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.





siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

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

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato es de ciento veinte (120) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente hábil a la suscripción del contrato o al día hábil siguiente de notificada la orden de servicio, según corresponda.

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

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

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

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

##### **Importante**

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

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

##### **Importante**

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

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

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

#### **CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el



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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES**

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

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

Donde:

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

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

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

#### **Importante**

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

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

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

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



### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

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

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN**

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

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

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

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>46</sup>**

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

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

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

<sup>46</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).



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

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

LA ENTIDAD precisa que en el ítem 6.9 – Relación con proveedores- del documento de “Políticas de Seguridad de la Información- POL-SGSI-01”<sup>47</sup> se encuentran considerados los lineamientos correspondientes a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL.

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

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

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

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

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

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

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

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



\_\_\_\_\_  
“LA ENTIDAD”

\_\_\_\_\_  
“EL CONTRATISTA”

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>48</sup>.*

<sup>47</sup> Políticas de Seguridad de la Información.pdf ([www.gob.pe](http://www.gob.pe))

<sup>48</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

## ANEXOS





## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 008-2023/OSIPTEL**

Presente. -

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

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>49</sup>				Sí	No
Correo electrónico :					

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>50</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

<sup>49</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

<sup>50</sup> 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° 008-2023/OSIPTEL**

Presente. -

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

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>51</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>52</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>53</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

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

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.

<sup>51</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>52</sup> Ibídem.

<sup>53</sup> Ibídem.

4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>54</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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



---

<sup>54</sup> 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° 008-2023/OSIPTEL**  
Presente. -

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



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

#### **Importante**

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

## Documento adjunto del Anexo 2 – Bases de Procedimientos de Selección (Informativo)

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

#### Artículo 11. Impedimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





- i) En el ámbito y tiempo establecidos para las personas señaladas en los literales precedentes, las personas jurídicas en las que aquellas tengan o hayan tenido una participación individual o conjunta superior al treinta por ciento (30%) del capital o patrimonio social, dentro de los doce (12) meses anteriores a la convocatoria del respectivo procedimiento de selección.
- j) En el ámbito y tiempo establecido para las personas señaladas en los literales precedentes, las personas jurídicas sin fines de lucro en las que aquellas participen o hayan participado como asociados o miembros de sus consejos directivos, dentro de los doce (12) meses anteriores a la convocatoria del respectivo procedimiento de selección.
- k) En el ámbito y tiempo establecidos para las personas señaladas en los literales precedentes, las personas jurídicas cuyos integrantes de los órganos de administración, apoderados o representantes legales sean las referidas personas. Idéntica prohibición se extiende a las personas naturales que tengan como apoderados o representantes a las citadas personas.
- l) En todo proceso de contratación, las personas naturales o jurídicas inhabilitadas o suspendidas para contratar con el Estado.
- m) En todo proceso de contratación, las personas condenadas, en el país o el extranjero, mediante sentencia consentida o ejecutoriada por delitos de concusión, peculado, corrupción de funcionarios, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, delitos cometidos en remates o procedimientos de selección, o delitos equivalentes en caso estos hayan sido cometidos en otros países. El impedimento se extiende a las personas que, directamente o a través de sus representantes, hubiesen admitido y/o reconocido la comisión de cualquiera de los delitos antes descritos ante alguna autoridad nacional o extranjera competente.
- n) En todo proceso de contratación, las personas jurídicas cuyos representantes legales o personas vinculadas que (i) hubiesen sido condenadas, en el país o el extranjero, mediante sentencia consentida o ejecutoriada por delitos de concusión, peculado, corrupción de funcionarios, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, delitos cometidos en remates o procedimientos de selección, o delitos equivalentes en caso estos hayan sido cometidos en otros países; o, (ii) directamente o a través de sus representantes, hubiesen admitido y/o reconocido la comisión de cualquiera de los delitos antes descritos ante alguna autoridad nacional o extranjera competente. Tratándose de consorcios, el impedimento se extiende a los representantes legales o personas vinculadas a cualquiera de los integrantes del consorcio.
- o) En todo proceso de contratación, las personas naturales o jurídicas a través de las cuales, por razón de las personas que las representan, las constituyen o participan en su accionariado o cualquier otra circunstancia comprobable se determine que son continuación, derivación, sucesión, o testafierro, de otra persona impedida o inhabilitada, o que de alguna manera esta posee su control efectivo, independientemente de la forma jurídica empleada para eludir dicha restricción, tales como fusión, escisión, reorganización, transformación o similares.
- p) En un mismo procedimiento de selección las personas naturales o jurídicas que pertenezcan a un mismo grupo económico, conforme se define en el reglamento.
- q) En todo proceso de contratación, las personas inscritas en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles (REDERECI), sea en nombre propio o a través de persona jurídica en la que sea accionista u otro similar, con excepción de las empresas que cotizan acciones en bolsa. Asimismo, las personas inscritas en el Registro Nacional de Abogados Sancionados por Mala Práctica Profesional y en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido, por el tiempo que establezca la ley de la materia; así como en todos los otros registros creados por Ley que impidan contratar con el Estado.

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

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

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

(\*) De conformidad con el Numeral 2 del Acuerdo de la Sala Plena N° 008-2020-TCE, publicado el 16 octubre 2020, cuando, por norma especial, el ejercicio de la docencia u otra actividad, adicional a su cargo, sea permitido a las



personas (naturales) comprendidas en los literales a), b), c), d) y e) del numeral 11.1 del artículo 11 de la LCE, el perfeccionamiento de un contrato de naturaleza laboral o de un contrato administrativo de servicios, para dicho efecto, no configura la infracción tipificada en el literal c) del numeral 50.1 del artículo 50 de dicha Ley, consistente en Contratar con el Estado estando impedido.

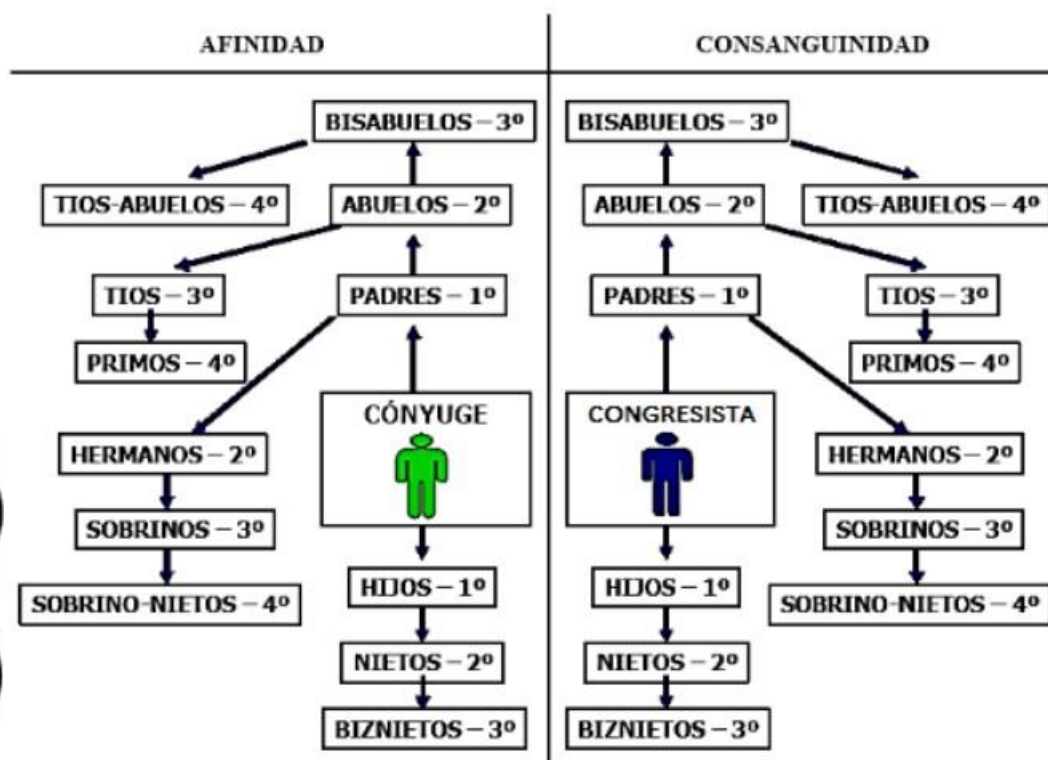
(\*) De conformidad con el Numeral 1 del Acuerdo de la Sala Plena N° 003-2021-TCE, publicado el 07 abril 2021, los impedimentos para contratar con el Estado aplicables a los funcionarios o servidores públicos mencionados en los literales a), b), c), d) y e) del presente numeral, no son extensibles a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

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

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

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

#### CÓMPUTO DE LOS GRADOS DE PARENTESCO



### ANEXO N° 3

#### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 008-2023/OSIPTEL**

Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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



#### ANEXO N° 4

#### DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 008-2023/OSIPTEL**

Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



## ANEXO N° 5

### PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 008-2023/OSIPTEL**

Presente. -

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] 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] [ % ]<sup>55</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>56</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>57</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<sup>55</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>56</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>57</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.





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

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

**Importante**

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



## ANEXO N° 6

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 008-2023/OSIPTEL**

Presente. -

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
<b>TOTAL</b>	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

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



ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 008-2023/OSIPTEL**  
Presente. -

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>58</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>59</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>60</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>61</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>62</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>63</sup>
1										
2										
3										
4										



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



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



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

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

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

<sup>63</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>58</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>59</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>60</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>61</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>62</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>63</sup>
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° 008-2023/OSIPTEL**  
Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

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





**ANEXO N° 12**

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

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 008-2023/OSIPTEL**

Presente. -

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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



	<b>INFORMACIÓN DEL CCI</b>	F-GDA-02 Versión 01 Página: 1 de 1
---	----------------------------	---------------------------------------

FECHA  -  -

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

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR**

**RUC**

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

**BANCO**

**CCI**

 -  -  -  - 

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

CONFIRMO LO ANTES EXPUESTO

sí ☐

Las personas naturales marcar con una "X"

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

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

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

**NOMBRE DEL CONTACTO**

**CORREO ELECTRÓNICO**

**TELÉFONOS**

Atentamente,

Datos del representante legal:

**FIRMA**

**NOMBRE**

**DNI**

1

