



## **BASES**

### **CONTRATACIÓN DIRECTA N.º 04-2023-OSINERGMIN**

### **CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**

**PAC: 147**

«hfernandez»

**Hector Fernandez Crossetty**  
**Órgano Encargado de las Contrataciones**

## 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.

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
RUC N° : 20376082114  
Domicilio legal : Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar  
Teléfono: : 219-3400  
Correo electrónico: : [hfernandez@osinergmin.gob.pe](mailto:hfernandez@osinergmin.gob.pe)  
<mailto:hfernandez@osinergmin.gob.pe>

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Requerimiento de Contratación de Servicios el 05 de Abril 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 corresponde.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio materia de la presente convocatoria se prestará en el plazo de 360 días calendario contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio del Servicio o hasta que entre en vigencia la etapa operativa del servicio objeto del procedimiento de selección correspondiente; lo que ocurra primero.

Se contemplan las siguientes etapas:

- **Etapas Pre operativa:**

Esta etapa será realizada a partir de la firma del contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo de duración máximo de 30 días calendario, el mismo que no está contemplado dentro de los 360 días de plazo de ejecución del servicio.

Durante esta fase el Contratista al que se adjudique la Buena Pro deberá cumplir con la infraestructura tecnológica y las especificaciones técnicas señaladas en el numeral 15 del presente documento para dar inicio a la prestación del servicio. Cabe aclarar que el Proveedor actual del servicio realizará la transferencia al nuevo Proveedor en máximo 30 días calendario, durante la fase pre-operativa. Esta etapa no tiene costo alguno para el OSINERGMIN.

En esta etapa EL CONTRATISTA deberá contemplar todas las configuraciones necesarias y pruebas del IVR del Call Center (Respuesta de Voz Interactiva) del servicio actual.

- **Etapas Operativa:**

Tiene una duración de 360 días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre Operativa. Esta fase comprende la operación y ejecución, que se iniciará con la firma del acta de inicio del servicio.

- **Etapas de Transferencia:**

En esta fase EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo de 30 días calendario y está comprendido dentro de los 360 días calendario del servicio indicado en la fase operativa.

## 1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/6.80 (Seis con 80/100 soles) en Mesa de Partes de la Sede Central de Osinergmin, y recabar las bases en el mismo lugar, sito en Calle Bernardo Monteagudo N° 222 – Magdalena del Mar.

### Importante

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

## 1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31638 que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 que aprueba el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus modificatorias
- Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin.
- Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, aprobadas por Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por D.S N° 004-2019-JUS, en forma supletoria.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- D.S. N° 003-2013-JUS, Aprueban Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley 30225, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF (en adelante Ley).
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF (en adelante Reglamento).
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 141-2022-OS/PRES - Aprobación de medidas de austeridad, disciplina y calidad en el gasto de OSINERGMIN, correspondiente al año fiscal 2023.
- Ley 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo.
- D.S 005-2012-TR Reglamento de seguridad y salud en el trabajo.
- RM 375-2008-TR Norma básica de ergonomía y procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico.
- Ley 27314 Ley general de residuos sólidos.
- Decreto Supremo N° 057-2004-PCM Reglamento de la ley general de residuos sólidos.
- Decreto Legislativo que Modifica el Decreto Legislativo N° 1278, que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólido
- NTP 900.058.2005 Código de colores para los dispositivos de almacenamiento de residuos.
- D.S.009-2009-MINAM Medidas de ecoeficiencia para el sector público.

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

## CAPÍTULO II DEL CONTRATO

### 2.1. PEFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe ingresar la documentación a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin, cuya dirección es <https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe>.

Los postores ganadores de la Buena Pro pueden suscribir los contratos con firma digital, siempre que haya sido realizada utilizando el software respectivo y el certificado emitido por una entidad de certificación acreditada por INDECOPI.

Cabe agregar que la lista de entidades de certificación acreditadas ante el INDECOPI se encuentra en el Registro Oficial de Prestadores de Servicio de Certificación Digital (ROPS), cuyo link es el siguiente: "<https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/lista-de-servicios-de-confianza-trusted-services-list-tsl>". Tanto el software a utilizar como el referido certificado digital deben encontrarse en el mencionado registro.

### 2.2. PENALIDADES

#### 2.2.1. 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.

#### 2.2.2. 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 el Capítulo III de 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.

### 2.3. 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.

### 2.4. PAGOS

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el numeral 7.9 del Capítulo III de las presentes Bases.

### 2.5. 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.

### 2.6. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

Se deberá presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- Garantía de fiel cumplimiento del contrato, mediante carta fianza
- 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.

- c) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- d) 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>1</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma.*

- e) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- f) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado.
- g) Estructura de costos.
- h) Declaración jurada suscrita por el postor indicando un solo correo electrónico para el envío de las conformidades.
- i) Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado.
- j) Copia del “Plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo” y la constancia o registro o cualquier otro documento que acredite su registro en el SISCOVID.
- k) ANEXO N° 12 - Autorización de notificación de la decisión de la entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación

Para la presentación de dicha documentación hacer referencia al N° de Expediente SIGED **202300039792**.

<sup>1</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/>

## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### Importante

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

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

#### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL.

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

Dicha contratación tiene como finalidad pública contar con un servicio que permita orientar, informar, gestionar y hacer seguimiento a los problemas de los ciudadanos sobre los temas de los sectores energía y minería; es decir, lograr incrementar el conocimiento de la sociedad mediante la orientación e información brindada a los ciudadanos que acuden a Osinergmin para ser atendidos en los temas de los sectores energía y minería.

#### 3. ANTECEDENTES

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) se creó mediante Ley N° 26734 publicada el 31 de diciembre de 1996, para supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas de las actividades que desarrollan las empresas en los sub-sectores de electricidad e hidrocarburos, y el cumplimiento de las normas legales y técnicas referidas a la conservación y protección del medio ambiente, iniciando efectivamente el ejercicio de sus funciones el 15 de octubre de 1997.

Con Ley N° 27332 “Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos”, publicada el 29 de julio del 2000, se asignan a los organismos reguladores las funciones de supervisión, regulación, fiscalización, sanción, normativa, solución de controversias y de solución de reclamos. Según esta Ley el actual Osinergmin asume las funciones de regulación que hasta esa fecha desarrollaba la Ex Comisión de Tarifas de Energía (ex – CTE).

En el 2002 se promulgó la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del actual Osinergmin, que amplió las facultades del organismo regulador, entre las cuales destaca el control de calidad y cantidad de combustibles y otorga mayores prerrogativas dentro de su facultad sancionadora.

Mediante la Ley N° 28964 “Ley que transfiere competencias de Supervisión y Fiscalización de las Actividades Mineras a Osinerg”, publicada el 24 de enero de 2006; se crea el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin, actual y vigente denominación de nuestra Entidad, lo cual trae como consecuencia que a las funciones que tenía el ex Osinerg se le agreguen otras referidas a la supervisión y fiscalización de actividades mineras.

De acuerdo con el Manual de Organización y Funciones, la organización no cuenta con personal asignado para la atención y orientación a los ciudadanos mediante el Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano – Call Center (canal telefónico y virtual). Actualmente, contamos con las siguientes líneas para la atención a los ciudadanos 219-3410 y 0800-41800 (línea gratuita para provincias), así como el 961-777777 WhatsApp.

#### 4. OBJETO

Contratar el servicio de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual, a fin de brindar orientación, información, gestionar y hacer seguimiento a los problemas e insatisfacciones de los ciudadanos, sobre los temas relacionados a los sectores de energía y minería, minimizando así la brecha de conocimiento y



empoderando a la ciudadanía para el ejercicio real de sus derechos, así como la atención de sus requerimientos que son competencia de la entidad.

Por lo expuesto, se torna imprescindible que la División de Supervisión Regional contrate el servicio de una empresa tercera bajo la modalidad de outsourcing que actuará con independencia administrativa y funcional, y brindará el servicio solicitado de acuerdo a los requerimientos que se señalan más adelante. No significará la contratación de personal bajo la modalidad de locación de servicios o “servicios no personales”.

## 5. TIPO DE SERVICIO

Servicios generales.

## 6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A Suma Alzada.

## 7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio requiere contar con un soporte necesario para ejecutar eficientemente las actividades propias del servicio.

El personal necesario para la prestación del servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener mayoría de edad y encontrarse hábil en el ejercicio de sus derechos ciudadanos.
- No tener antecedentes policiales, penales, ni judiciales, lo cual se acreditará con los certificados respectivos y anexados en el currículo vitae de cada personal propuesto.
- Tener el nivel de estudio y experiencia establecido en el perfil.

Los certificados de antecedentes penales y policiales del personal deben ser presentados antes de la suscripción del acta de inicio efectivo del presente servicio, como parte del file personal. La no presentación de estos documentos genera penalidad según el numeral 11 del cuadro de penalidades.

EL CONTRATISTA es responsable de la convocatoria, reclutamiento y supervisión del recurso que será asignado.

Osinergrmin no asumirá responsabilidad alguna en caso de accidentes, daños, invalidez y muerte del personal asignado de EL CONTRATISTA, que pudieran ocurrir en la ejecución del servicio y con ocasión o consecuencia del mismo.

### HORARIO DE ORIENTACIÓN

La prestación del servicio es de Lunes a Domingo, las 24 horas del día, los 365 días del año, incluyendo sábados, domingos y feriados.

El servicio debe ser permanente y se desarrollará de manera presencial en las instalaciones de EL CONTRATISTA que brindará el servicio.

La distribución de las posiciones se realizará de acuerdo a la demanda de llamadas y según la distribución que apruebe Osinergrmin, en los siguientes turnos, considerando un máximo de 48 horas a la semana por posición, los turnos serán de 9 horas incluyendo la hora de refrigerio:

Turno 1: 00:00horas a 9:00horas.

Turno 2: 8:00horas a 17:00horas.

Turno 3: 16:00horas a 01:00horas.

Cualquier cambio en los turnos será coordinado entre EL CONTRATISTA y Osinergrmin y responderá a las necesidades de desarrollo del servicio.

### 7.1. ÁREAS INTERACTUANTES DEL SERVICIO

**Usuario del servicio:** El usuario del servicio brindado por EL CONTRATISTA es la División de Supervisión Regional; que, en su calidad de órgano ejecutor, recibirá el servicio para realizar actividades conexas

asociadas al desarrollo de las labores y tareas esenciales del servicio, para el logro de sus objetivos y metas estratégicas.

**Cliente del servicio:** Los clientes del servicio son los ciudadanos que llaman al 219-3410 y 0800-41800 (línea gratuita para provincias) para recibir información o realizar algún trámite. LA ENTIDAD podrá implementar otras líneas a los ciudadanos durante la ejecución del servicio.

## 7.2. ACTIVIDADES A REALIZAR

EL CONTRATISTA deberá realizar las siguientes actividades durante la ejecución del servicio:

- ✓ Atender los requerimientos de consultas y trámites de los ciudadanos, brindando orientación en el tema solicitado y responder de acuerdo a la información entregada por Osinergmin.
- ✓ Registrar los datos de los ciudadanos y la información brindada en los sistemas (propiedad de Osinergmin) respectivos o de acuerdo a lo estipulado en los documentos de Osinergmin. Todos los sistemas tienen permisos habilitados para todo el personal que realice la atención.
- ✓ Derivar consultas y requerimientos de mayor complejidad hacia niveles superiores o a los especialistas de cada área, de acuerdo al cuadro de responsables por procesos o documento similar.
- ✓ Realizar devolución de llamadas.
- ✓ Realizar encuestas relacionadas a los servicios que brinda Osinergmin.
- ✓ Realizar registro de documentos.
- ✓ Otras labores relacionadas a la atención telefónica y virtual\*\*.
- ✓ Realizar programa de auditorías internas de calidad, para dar cumplimiento a las actividades del procedimiento gestión de atención de requerimientos en energía y minería. Elaborar mensualmente un reporte de incidencias que formará parte del informe de entregable.
- ✓ Implementar acciones requeridas por Osinergmin en relación al Sistema de Gestión de la Calidad, así como participar en los procesos de auditorías y certificaciones requeridas.
- ✓ Cumplimiento de los indicadores de atención al ciudadano.
- ✓ Establecer un plan de detección de servicios no conformes.
- ✓ Monitoreo de llamadas atendidas por los asesores, actividad realizada por el monitor capacitador.
- ✓ Aplicación de encuestas en línea, inmediatamente después de culminar la atención del asesor.
- ✓ Estricto control del archivo de documentos de los sistemas de información manejados, disponiendo de condiciones y ambientes adecuados que eviten el deterioro o acceso a personal no autorizado.
- ✓ Reporta al responsable designado por Osinergmin.

\*\* La atención virtual está referida a la absolución o canalización de consultas de ciudadanos a través del correo electrónico, formulario de consultas del portal institucional, ChatWeb, ChatBot, WhatsApp empresarial, seguimiento back office, seguimiento de apps, canal móvil, aplicación de encuestas de nuestros servicios, consultas de redes sociales y otros canales para el ciudadano que Osinergmin implemente o de similar naturaleza que pudieran implementarse durante la ejecución del contrato. Todas las atenciones se registran en Osimac para el respectivo control.

### Datos históricos:

- Evolutivo de llamadas en el Canal telefónico (llamadas recibidas): 111 390 el 2019, 172 573 el 2020, 174 887 el 2021 y 137 087 en 2022.
- Evolutivo de atenciones en el Canal Virtual: 29 579 el 2019, 39 355 el 2020, 40 209 el 2021 y 25 368 en 2022.
- En el 2022 se han realizado aproximadamente 5 mil llamadas de salida.
- El TMO para el 2020 fue de 10 minutos y 8 segundos, para el 2021 de 11 minutos y en el 2022 fue de 11 minutos con 22 segundos.
- De manera referencial se indica que para el mes de setiembre la volumetría en tramos de media hora es la siguiente, iniciando desde las 00 horas: 9, 7, 8, 2, 5,2,4,2,1,6,6,5,20,38,66, 126, 299, 502, 680, 764,

881, 920, 879, 880, 815, 773, 607, 545, 562, 593, 666, 682, 725, 683, 576, 401, 303, 237, 169, 163, 139, 118, 113, 90, 76, 59, 49 y 27 llamadas respectivamente.

- Nivel de servicio del 97%.

A continuación, se detallan algunos aspectos generales que EL CONTRATISTA deberá contemplar al momento de la ejecución del servicio:

- ✓ EL CONTRATISTA ejecutará el servicio a nombre de Osinergmin (LA ENTIDAD). Toda la información, documentos u otros que utilice EL CONTRATISTA para el desarrollo del servicio son propiedad de Osinergmin y su uso deberá efectuarse en estricto cumplimiento de las directivas que sobre el particular dicte la entidad. Por ningún motivo EL CONTRATISTA podrá hacer uso de dicho material para actividades diferentes a las especificadas en el presente documento o las especificadas en el contrato.
- ✓ Osinergmin designará a un responsable del servicio, para realizar las coordinaciones pertinentes durante la ejecución del servicio con EL CONTRATISTA.
- ✓ Osinergmin de ser necesario brindará toda la información relevante al personal seleccionado para el desarrollo de su labor. El periodo de transferencia de información será de cinco (5) días calendarios, la jornada diaria será de 9:00am a 6:00pm incluyendo una hora de refrigerio, periodo que no está comprendido dentro de la ejecución del servicio y se computará antes de la suscripción del acta de inicio del servicio. Se desarrollará en cualquiera de las instalaciones de Osinergmin o de manera virtual. Las fechas de transferencia de información serán coordinadas con la División de Supervisión Regional.
- ✓ Si por alguna razón EL CONTRATISTA tuviera o decidiera reemplazar al personal asignado al servicio, deberá asegurarse que el personal de reemplazo cumpla con el mismo o mejor perfil que el personal reemplazado, dicho cambio deberá ser previamente evaluado y aprobado por LA ENTIDAD. Este personal de ser necesario deberá recibir la transferencia de información por un periodo de cinco (5) días calendarios, no comprendidos dentro del inicio de la prestación efectiva del servicio.
- ✓ EL CONTRATISTA deberá haber informado por escrito al personal de EL CONTRATISTA encargado de la ejecución del servicio, lo siguiente:
  - La identidad de la empresa principal, incluyendo a estos efectos el nombre, denominación o razón social de esta, su domicilio y número de Registro Único de Contribuyente y alguna otra condición especial de la empresa.
  - Las actividades que son objeto del contrato celebrado con la empresa principal, cuya ejecución se llevará a cabo en el centro de trabajo o de operaciones de la misma.
  - El lugar donde se ejecutarán las actividades mencionadas en la prestación del servicio.
  - Las condiciones laborales (horarios, remuneración, etc.).
  - Ser el único responsable por el pago de sus remuneraciones y demás beneficios sociales que por ley les corresponden.
  - El 1er día hábil de iniciado el servicio, el contratista deberá entregar al OSINERGMIN copia del mencionado documento como parte del file personal, el incumplimiento genera penalidad según el numeral 11 del cuadro de penalidades.
- ✓ El personal de EL CONTRATISTA para la prestación del servicio tiene todos los derechos laborales individuales y colectivos establecidos en la normativa vigente, siendo su cumplimiento responsabilidad de EL CONTRATISTA (empleador). En consecuencia, dicho personal no está sujeto a subordinación, dirección o vínculo alguno por parte de OSINERGMIN.
- ✓ Respecto del citado personal de EL CONTRATISTA debe cumplir con la normativa vigente sobre Seguridad y Salud en el Trabajo durante toda la ejecución del contrato. De haber alguna modificatoria durante la ejecución del servicio EL CONTRATISTA deberá adecuarse a ella. Asimismo, deberá cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales.
- ✓ Osinergmin facilitará a EL CONTRATISTA toda la información que de común acuerdo ambas partes consideren necesario para la ejecución del servicio.

NOTA:

Si durante la vigencia del contrato el Estado decretara modificaciones o incrementos sobre conceptos referidos a beneficios laborales, así como modificaciones en la estructura tributaria; EL CONTRATISTA es el único responsable de asumir dichas modificaciones o incrementos, teniendo en cuenta que no existe una relación laboral entre el Osinergmin y el personal destacado por EL CONTRATISTA.

Cabe agregar que, en el caso de aplicación del IGV, y de producirse alguna variación en el porcentaje establecido por el mismo, se suscribirá una adenda al documento contractual a fin de modificar el monto contratado en igual porcentaje a la modificación introducida.

### 7.3. ORGANIZACIÓN MÍNIMA DEL SERVICIO

Para la realización del servicio se requiere cubrir treinta y ocho (38) posiciones de la siguiente manera:

- **(32) Asesor telefónico virtual según el siguiente detalle:**
  - (23) asesor telefónico virtual.**
  - (03) asesor telefónico virtual bilingüe castellano quechua.**
  - (03) asesor telefónico virtual bilingüe castellano aimara.**
  - (03) asesor telefónico virtual intérprete de lengua de señas peruana.**
- **(02) Asistente de canales de atención.**
- **(02) Monitor capacitador de calidad.**
- **(02) Supervisor del servicio.**

En los términos de referencia se detalla la formación académica, experiencia y habilidades del personal, que EL CONTRATISTA deberá considerar para el desarrollo del servicio.

#### 7.3.1. REEMPLAZO DE PERSONAL

Si por la renuncia voluntaria o alguna otra razón EL CONTRATISTA tuviera o decidiera reemplazar al personal asignado al servicio, este deberá asegurarse que el personal de reemplazo cumpla con el mismo o mejor perfil que el personal reemplazado. En estos casos EL CONTRATISTA tendrá un plazo máximo de 2 días calendarios para presentar una terna completa (mínimo 3 candidatos por posición a reemplazar) que cumpla estrictamente con el perfil y experiencia solicitada. Osinergmin, una vez presentada la terna tendrá 2 días calendarios para la verificación del personal, una vez emitida la aprobación, EL CONTRATISTA deberá incorporar al personal al día siguiente.

En caso el personal a reemplazar no cumpla con los requisitos mínimos en la primera propuesta, EL CONTRATISTA deberá seguir presentando ternas completas hasta que cumpla con los requisitos, para ello tendrá el mismo plazo señalado en el párrafo anterior. Esta propuesta será remitida al Osinergmin. En caso se evidencie que EL CONTRATISTA no cumpla con presentar la terna solicitada en los tiempos establecidos se aplicará la penalidad correspondiente. La penalidad se aplicará por el puesto no reemplazado en el plazo de dos (2) días calendarios, de acuerdo al numeral 8 del cuadro de penalidades.

Durante los días que no se cuente con el personal a reemplazar, EL CONTRATISTA deberá asignar personal back up que garantice la totalidad del personal contratado, de lo contrario se aplicarán las penalidades correspondientes desde el primer día.

En los casos que el personal se ausente por diversos motivos, EL CONTRATISTA deberá contar con personal back up para cubrir las posiciones faltantes, de tal manera que no se apliquen las penalidades correspondientes por no contar con la cantidad de personal contratado.

Asimismo, si las ausencias se originaran para cubrir periodos vacacionales, EL CONTRATISTA deberá contar con el reemplazo correspondiente, que cumpla estrictamente con el perfil del puesto a reemplazar, para ello deberá enviar con tres (3) días calendario de anticipación la terna del personal a cubrir.

Osinergmin se reserva el derecho de solicitar el cambio de algún personal asignado al servicio, si a su criterio, el servicio se presta con deficiencias o errores constantes.

#### 7.3.2. PÓLIZAS

Póliza de Accidentes Personales por un valor de US\$ 3,500.00, que deberá cubrir el número de trabajadores asignados por el contratista por accidentes durante sus funciones.

La póliza deberá cubrir desde el inicio del servicio, estar vigente hasta 30 días posteriores a la liquidación del contrato y estar endosada a favor de Osinergmin.

EL CONTRATISTA asumirá los daños contra el cuerpo o la salud, que pudiera sufrir su personal a consecuencia de la prestación del servicio. Para tal efecto todas las posiciones contempladas en las condiciones del servicio deberán contar con su respectiva póliza de seguro de accidentes personales y seguro complementario de trabajo de riesgo de salud.

EL CONTRATISTA presentará a Osinergmin las pólizas de seguro señaladas en los párrafos precedentes, así como copias de las primas debidamente canceladas, dentro de los quince (15) días calendarios posteriores a la fecha de suscripción del contrato. A efectos de no interrumpir la continuidad de los servicios se podrán aceptar pólizas con cobertura provisionales hasta por veintiún (21) días calendario posteriores a la fecha de suscripción del contrato, luego de los cuales deberán entrar en vigencia las pólizas definitivas. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones descritas en forma precedente dará lugar a la resolución de contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales que correspondan.

#### 7.4. CONDICIONES DEL SERVICIO

A continuación, detallamos el sueldo bruto referencial mínimo que deberá considerarse por cada posición, por un máximo de 48 horas a la semana (sin incluir la hora de refrigerio diaria):

✓ <b><u>Asesor telefónico virtual (23 posiciones)</u></b>	<b><u>S/.3000.00</u></b>
✓ <b><u>Asesor telefónico virtual bilingüe o intérprete (09 posiciones)</u></b>	<b><u>S/.3200.00</u></b>
✓ <b><u>Asistente de canales (02 posiciones)</u></b>	<b><u>S/.3200.00</u></b>
✓ <b><u>Monitor capacitador de calidad (02 posiciones)</u></b>	<b><u>S/.3500.00</u></b>
✓ <b><u>Supervisor (02 posiciones)</u></b>	<b><u>S/.5500.00</u></b>

El sueldo bruto referencial mínimo, representa la remuneración mensual mínima bruta; es decir, es el sueldo que deberá percibir cada trabajador de EL CONTRATISTA con los respectivos descuentos de ley que le corresponde. Los beneficios sociales (vacaciones, gratificaciones, CTS, asignación familiar, aguinaldos, etc.) serán cubiertos por EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA deberá cumplir con la normativa laboral vigente.

#### 7.5. CERTIFICADO DE APTITUD LABORAL

EL CONTRATISTA deberá realizar al personal los exámenes médicos de acuerdo a la Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento DS N° 005-2012-TR. Asimismo, deberá adecuarse a las modificaciones que de la normativa o lineamientos de la institución se generen durante la vigencia del contrato.

Realizado los exámenes médicos EL CONTRATISTA remitirá al OSINERGMIN el certificado de aptitud laboral indicando si el personal se encuentra apto o no para brindar el presente servicio; por cada personal. El certificado de aptitud laboral debe ser presentado al OSINERGMIN antes de la firma del acta de inicio del servicio.

Si durante la ejecución del servicio el personal asignado renuncia o se opta por el cambio, se deberá realizar el examen médico al nuevo personal de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior y presentar el certificado de aptitud laboral correspondiente en un plazo no mayor de 10 días calendarios de realizado dicho examen. La no remisión de esta información genera penalidad según el numeral 11 del cuadro de penalidades.

#### 7.6. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

##### 7.6.1. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se realizará en las instalaciones de EL CONTRATISTA y debe estar ubicado en distritos aledaños a las sedes de Osinergmin de Magdalena y/o San Isidro (Magdalena, San Miguel, Jesús María, San Isidro, San Borja, Lince, Miraflores o Surquillo).

EL CONTRATISTA deberá presentar en su oferta copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida, indicando la dirección del local donde se desarrollará el servicio, para que el responsable designado por OSINERGMIN, pueda verificar las instalaciones. Dicha visita se realizará

cuando sea adjudicado el servicio y antes de firmar el acta de inicio del servicio. Asimismo, de ocurrir durante la ejecución del servicio un cambio de local, deberá comunicar a Osinergmin con 60 días de anticipación y coordinar la verificación de las instalaciones 20 días antes del cambio, asimismo comunicar con 30 días de anticipación al personal de EL CONTRATISTA.

#### 7.6.2. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La duración del servicio es de 360 días calendario contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio del Servicio o hasta que entre en vigencia la etapa operativa del servicio objeto del procedimiento de selección correspondiente; lo que ocurra primero.

Se contemplan las siguientes etapas:

##### 7.6.2.1. ETAPA PRE OPERATIVA

Esta etapa será realizada a partir de la firma del contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo de duración máximo de 30 días calendario, el mismo que no está contemplado dentro de los 360 días de plazo de ejecución del servicio.

Durante esta fase el Contratista al que se adjudique la Buena Pro deberá cumplir con la infraestructura tecnológica y las especificaciones técnicas señaladas en el numeral 15 del presente documento para dar inicio a la prestación del servicio. Cabe aclarar que el Proveedor actual del servicio realizará la transferencia al nuevo Proveedor en máximo 30 días calendario, durante la fase pre-operativa. Esta etapa no tiene costo alguno para el OSINERGMIN.

En esta etapa EL CONTRATISTA deberá contemplar todas las configuraciones necesarias y pruebas del IVR del Call Center (Respuesta de Voz Interactiva) del servicio actual.

##### 7.6.2.2. ETAPA OPERATIVA

Tiene una duración de 360 días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre Operativa. Esta fase comprende la operación y ejecución, que se iniciará con la firma del acta de inicio del servicio.

##### 7.6.2.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA

En esta fase EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo de 30 días calendario y está comprendido dentro de los 360 días calendario del servicio indicado en la fase operativa.

#### 7.7. ENTREGABLES

EL CONTRATISTA deberá presentar sus entregables a través de la VVO o mesa de partes, por cada mes efectivo completo (a excepción del primer y último entregable del servicio\*).

**\*Nota.** - dependiendo de la fecha de inicio del servicio puede darse que el primer y último mes contemplen fracción de mes en días y no mes completo.

EL CONTRATISTA deberá presentar los informes en un plazo máximo de tres (3) días calendario de vencido el mes que se informa.

El informe deberá contener:

- ✓ Reporte diferenciado por cada línea 219-3410, 0800-41800 y cualquier otro número que se tuviera disponible para la atención al ciudadano.
- ✓ Reporte diferenciado por cada opción del IVR.
- ✓ Reporte de orientación por sub-sector (Electricidad, Hidrocarburos, Gas Natural, Minería e información general).
- ✓ Reporte de orientación por idioma (castellano, quechua y aimara).
- ✓ Reporte de orientación por asesor (cantidad/día de orientaciones).
- ✓ Reporte de cumplimiento de horas/asesor.
- ✓ Reporte de llamadas no atendidas por asesor por días/horas.



- ✓ Reporte de devolución de llamadas automatizadas.
- ✓ Reporte de control de tiempos de atención y espera de llamadas en el Call Center.
- ✓ Revisión de atenciones registradas en el Call Center.
- ✓ Revisión de documentos registrados en el Call Center.
- ✓ Informe mensual de atención al ciudadano por el Call Center.
- ✓ Tratamiento de acciones a implementarse en el Call Center.
- ✓ Transcripciones automatizadas de la totalidad de preguntas abiertas de las encuestas que se aplican en el mes, así como acciones a implementarse.
- ✓ Transcripciones automatizadas de las llamadas que aleatoriamente solicite Osinergmin.
- ✓ Grabación de los audios del mes.
- ✓ Acta de pruebas del plan de contingencia mensual.
- ✓ Reporte de calidad del servicio.
- ✓ Cualquier otra información adicional que lo requiera OSINERGMIN en relación al desarrollo del servicio.

La información debe corresponder a cada canal: telefónico y virtual (por cada servicio: correo electrónico, formulario de consultas del portal institucional, ChatMSN, ChatBot, WhatsApp empresarial, seguimiento back office, seguimiento de apps, canal móvil, encuestas de nuestros servicios, consultas que se trasladan por redes sociales y otros canales para el ciudadano que Osinergmin implemente o de similar naturaleza que pudieran implementarse durante la ejecución del contrato) de manera independiente.

EL CONTRATISTA cada 90 días presenta un informe que debe incluir lo siguiente:

- Informe de Speech Analytics, análisis de auditoría automática que permita visibilizar las necesidades y expectativas de los ciudadanos desde su propia voz y perspectiva “análisis de sentimiento”, en base al contacto telefónico realizado en el servicio, donde se transcriba (la muestra del 30% de atenciones por idioma, sector, asesor y tipo de atención) y analice las llamadas de los ciudadanos de manera automática, para describir información acerca de los ciudadanos y mejorar el desempeño del servicio que brindamos. Detalle de cómo los ciudadanos perciben la atención que brinda Osinergmin a través de la atención de los asesores, qué necesitan los ciudadanos y qué esperan del servicio de atención. Validando si la línea de atención cumple con los protocolos establecidos y cómo estos impactan en la satisfacción de los ciudadanos, identificando oportunidades de mejora relacionados a procesos, modelos de atención y gestión de asesores. Deberá contener un plan de acción a ejecutarse en el corto plazo y medir con los resultados del siguiente entregable.
- Se determinará una muestra del 30% de atenciones por sector, asesor y tipo de atención, definiendo entre otras cosas los indicadores, detalles, temas top, atributos de calidad valorados, gestión de tiempos, distribución de tiempos, voz del ciudadano y oportunidades de mejora. El primer entregable deberá contener el manual con las categorías establecidas, así como los términos que definen cada categoría, conectores, descripción y otros, asimismo el manual se actualizará en cada entregable cada vez que se presenten cambios o incrementen categorías.
- El informe será de las atenciones del día 1 al día 60, teniendo 30 días para la transcripción y tareas conexas que permitan cumplir con la entrega del entregable y así sucesivamente en los siguientes meses. Deberán remitir quincenalmente el dashboard, informe preliminar y audios que permitan la evaluación de los asesores, con la finalidad de lograr mejoras progresivas en el servicio y no esperar hasta la presentación del entregable final. Dentro de los 30 días deberán realizarse las reuniones de presentación y discusión de resultados con el responsable de la División de Supervisión Regional de Osinergmin y los asesores que brindan la atención telefónica virtual a los ciudadanos.
- Cualquier otra información relevante para Osinergmin que guarde relación con el servicio.
- Dichas transcripciones automatizadas y las calificaciones que brinden a cada llamada formarán parte del entregable presentado y enviado a OSINERGMIN en medio digital (CD, DVD, Discos externos) y en la carpeta compartida destinada para tal fin. Se precisa que las transcripciones automatizadas y calificaciones son de la muestra total del 30% de atenciones.

Toda la información remitida en los entregables, debe contener un análisis de los resultados obtenidos, así como su respectiva propuesta de mejora.

## 7.8. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

### 7.8.1. ÁREA QUE COORDINARÁ CON EL CONTRATISTA

El servicio estará bajo la supervisión de la División de Supervisión Regional, quien realizará las coordinaciones con EL CONTRATISTA y el seguimiento al cumplimiento de lo indicado en este documento.

### 7.8.2. ÁREA QUE BRINDARÁ LA CONFORMIDAD

La conformidad de la prestación será emitida por la División de Supervisión Regional, en el plazo máximo de siete (07) días calendario de producida la recepción.

### 7.9. FORMA DE PAGO

Los pagos serán efectuados en armadas mensuales, contadas desde el acta de inicio del servicio es decir desde la etapa operativa, previa presentación de los entregables señalados en el numeral 7.7 del presente término de referencia y previa conformidad emitida por la División de Supervisión Regional.

N°	Cálculo de Pago	Requisitos
Primer pago	Días transcurridos del mes 1: 6.37% del monto contratado.	Previa presentación de los entregables establecidos en el numeral 7.7 y la conformidad de la División de Supervisión Regional.
Segundo al décimo segundo pago.	Días transcurridos del mes 2 al mes 12: 8.33% del monto contratado.	Previa presentación de los entregables establecidos en el numeral 7.7 y la conformidad de la División de Supervisión Regional.
Décimo tercer pago (de existir saldo pendiente en días)	Días transcurridos del mes 13 (último mes): saldo restante 2% del monto contratado.	Previa presentación de los entregables establecidos en el numeral 7.7 y la conformidad de la División de Supervisión Regional.

Los pagos se efectuarán mediante abono directo en cuenta bancaria abierta en una entidad del sistema financiero nacional, para cuyo efecto el contratista comunicará a Osinergmin su Código de Cuenta Interbancario (CCI) y su número de cuenta bancaria.

## 8. RESPONSABILIDADES

EL CONTRATISTA es el único responsable ante el Osinergmin de cumplir con el servicio, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades, ni terceros en general.

EL CONTRATISTA deberá desarrollar el servicio en sus respectivas instalaciones, debiendo asistir a Osinergmin en los casos que sea necesario y previa autorización del personal designado por la División de Supervisión Regional.

## 9. BASE LEGAL APLICABLE A LA CONTRATACIÓN

EL CONTRATISTA deberá cumplir con las normas legales del Perú aplicables a las actividades que desarrolle, que incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas de ser el caso como:

- Ley 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo.
- D.S 005-2012-TR Reglamento de seguridad y salud en el trabajo.
- RM 375-2008-TR Norma básica de ergonomía y procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico.
- Ley 27314 Ley general de residuos sólidos.
- Decreto Supremo N° 057-2004-PCM Reglamento de la ley general de residuos sólidos.



- Decreto Legislativo que Modifica el Decreto Legislativo N° 1278, que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólido
- NTP 900.058.2005 Código de colores para los dispositivos de almacenamiento de residuos.
- D.S.009-2009-MINAM Medidas de ecoeficiencia para el sector público.
- Ley 29733 Ley de protección de datos personales.

## 10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

**EL CONTRATISTA** se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros establecidos por **LA ENTIDAD**, los mismos que están publicados en la página web de Osinergmin (<https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/ISO27001.aspx>) y que declara conocer y aceptar.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, **LA ENTIDAD** autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por **EL CONTRATISTA** para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

El **CONTRATISTA** debe tomar medidas de protección de la información de **LA ENTIDAD** que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de **Osinergmin**.

El **CONTRATISTA** debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para **LA ENTIDAD** a fin de realizar la investigación correspondiente.

El **CONTRATISTA** se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que **LA ENTIDAD** audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios e información materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

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

El **CONTRATISTA** garantiza a **LA ENTIDAD** que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

## 11. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

**EL CONTRATISTA** y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de **LA ENTIDAD** a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, **EL CONTRATISTA** y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**. Asimismo, **EL CONTRATISTA** y su personal conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de **LA ENTIDAD**, no pudiendo **EL CONTRATISTA** y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por **LA ENTIDAD** a **EL CONTRATISTA** y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

**EL CONTRATISTA** se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra **LA ENTIDAD** como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales de **LA ENTIDAD** y en su condición de encargado de las bases de datos personales de **LA ENTIDAD**, conforme a lo establecido

en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. **EL CONTRATISTA** asumirá las costas y costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar de **LA ENTIDAD** y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. **EL CONTRATISTA** se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar **LA ENTIDAD**, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de **EL CONTRATISTA** de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

**EL CONTRATISTA** deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con **EL CONTRATISTA** no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, **EL CONTRATISTA** y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

**EL CONTRATISTA** se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado **LA ENTIDAD** a los dos (2) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, **EL CONTRATISTA** se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio, siendo **LA ENTIDAD** el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (5) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de **EL CONTRATISTA** y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

## 12. DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL

OSINERGMIN adquirirá los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, uso, explotación y distribución de todos los documentos y mejoras de los mismos que se generen y desarrollen durante de la ejecución del presente contrato.

En consecuencia, **EL CONTRATISTA** entregará a OSINERGMIN toda la documentación elaborada durante el servicio ejecutado: lineamientos, políticas, metodologías, informes, entre otros.

## 13. COMPROMISO CON LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD

- a. El postor y el contratista declaran conocer la Política de Integridad de Osinergmin la cual está disponible en la página Web SIG (<https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/Políticas.aspx>).
- b. El postor y el contratista declaran no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, el postor y el contratista se comprometen a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
- c. El postor y el contratista se comprometen a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier acto de corrupción, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través de la Plataforma Digital Única de Denuncias Ciudadanas, ubicado en el portal corporativo (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).

## 14. CONDICIONES DE SGS Y SGA

En vista de su certificación en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 y en concordancia con las normas de seguridad y salud en el trabajo vigentes, Osinergmin requiere que este servicio cumpla con las condiciones descritas a continuación:

**1A: Requisitos SGS proveedores con actividades de bajo riesgo**

Requisitos	Documentos de evidencia
Declaración Jurada de Salud ( <b>F5-I1-PE22-PE-07</b> ) Declaración Jurada para Locadores de servicio, Supervisión y Proveedores, ( <b>F7-I1-PE22-PE-07</b> )	El RAS asegurará que el proveedor llene la Declaración Jurada de salud para poder ingresar a las instalaciones de Osinergmin a realizar un trabajo no rutinario.
Hoja de Seguridad o MSDS <sup>2</sup> (según sea el caso)	De ingresar y/o dejar productos químicos deberá presentar y contar con las Hojas de seguridad o MSDS de los productos químicos, dichos productos deben estar rotulados y tener su kit antiderrame, al momento de la ejecución de las actividades.
De acuerdo a la R.M. N°. 1275-2021-MINSA Disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2	Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo (Anexo 7). Listado de los puestos de trabajos con su nivel de riesgo de exposición a COVID-19 del personal que realizará el trabajo (tran). Ficha de sintomatología de COVID-19 (*) (Anexo 9).
(*) Deberán hacer uso de esta ficha de acuerdo a la normativa vigente del MINSA. <ul style="list-style-type: none"><li>• La documentación solicitada debe estar disponible según normativa de SST vigente (Ley 29783) y cuando Osinergmin lo requiera.</li><li>• El Área de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental de Osinergmin puede auditar y solicitar los requisitos mencionados.</li><li>• De existir incumplimiento del presente instructivo se podrá paralizar las actividades de los proveedores y someterse a las normas internas de Osinergmin.</li><li>• Los requisitos listados son los principales, la empresa proveedora debe tener en cuenta que esto no lo exime de sus obligaciones legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li><li>• <b>En adición a los requisitos específicos en SST, todo proveedor deberá cumplir las disposiciones de SST y las medidas frente al COVID 19 dadas en el anexo 2 y 4.</b></li></ul>	

El RAS deberá asegurar que los proveedores o contratistas cuenten con toda la información documentada solicitada<sup>3</sup>.

**RAS: Responsable de la administración del servicio o bien.**

<sup>2</sup> Siglas en inglés de hoja de seguridad.

<sup>3</sup> De conformidad con el artículo 68 de la Ley N° 29783, el empleador en cuyas instalaciones sus trabajadores desarrollen actividades o quien asuma el contrato principal de la misma, es quien garantiza la vigilancia del cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte de sus contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios o cooperativas de trabajadores que desarrollen obras o servicios en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo correspondiente del principal.

## **ANEXO 2: Disposiciones Generales de SST**

1. De ingresar con productos químicos, se deberá contar con las hojas de seguridad/ MSDS de los productos químicos, estar rotulados y con su kit antiderrame.
2. En caso de ocurrir un incidente/accidente, éste es comunicado al responsable de administrar el servicio o bien del área usuaria inmediatamente.
3. Los residuos no peligrosos generados dentro de las instalaciones, son segregados según código de colores establecido por Osinergmin.
4. Podrán utilizar sillas del tipo visita.
5. Ante emergencias fortuitas (incendios, sismos, inundaciones, etc.) dentro de la sede, el personal deberá seguir las indicaciones de los brigadistas y personal de Osinergmin.
6. No obstruir las rutas, zonas seguras, salidas de evacuación y equipos de emergencia.
7. No ingresar a las instalaciones de Osinergmin con bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes o bajo sus efectos.
8. No fumar o hacer fuego fuera de las áreas expresamente autorizadas para ello.
9. Asistir a todo evento de inducción o capacitación que sea convocado por parte de Osinergmin, para las situaciones que se consideren necesarias. Estos eventos de capacitación son adicionales a los exigidos al proveedor de acuerdo a Ley.
10. Aquellos proveedores que utilicen equipos especiales de medición, cuya información sea necesaria para la toma de decisiones, deberán ser calibrados con la frecuencia indicada por el proveedor del equipo (manual del equipo).
11. Si se traslada por escaleras, no correr, usar los pasamanos.
12. Respetar el aforo interno del área donde indique.
13. Obedecer siempre los avisos de seguridad
14. Utilizar siempre sus equipos de protección personal.

#### ANEXO 4: MEDIDAS FRENTE AL COVID-19

- El contratista, proveedor o empresa supervisora es responsable del cumplimiento de las normas, protocolos y/o medidas de bioseguridad y/o control sanitario emitidas por el Estado como prevención y control de la propagación del COVID-19. Estos deberán ser aplicados al inicio, durante y hasta la finalización de la ejecución del servicio, en los extremos que correspondan teniendo en cuenta el tipo de servicio a ejecutar.
- Es opcional el uso de mascarillas en espacios abiertos y espacios cerrados ventilados.
- Es obligatorio el uso de una mascarilla KN95, o en su defecto una mascarilla quirúrgica de tres pliegues y encima de esta una mascarilla comunitaria (tela), para personas con síntomas respiratorios, tanto en espacios abiertos y cerrados.
- Mantener la distancia social no menor de 1 metros entre personas mientras permanezcan en las instalaciones de Osinergmin.
- Practicar la higiene respiratoria, toser o estornudar sobre la flexura del codo (cubriendo la nariz y la boca) o con un pañuelo desechable, el cual luego de usarlo deberá ser desechado a la basura, aun cuando tenga la mascarilla puesta debiendo lavarse las manos inmediatamente.
- Lavarse las manos con agua y jabón por un tiempo mínimo de 20 segundos o usar alcohol en gel al 70%.
- Evitar aglomerarse o permanecer mayor tiempo del necesario en los pasadizos, servicios higiénicos, etc.
- Todas las empresas que brindan servicios a Osinergmin deberán enviar una lista (la cual se tomará como declaración jurada) con los datos completos de los colaboradores que realizarán los trabajos, de acuerdo a los niveles de riesgo que indica la R.M. No. 1275-2021-MINSA Disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2, firmada por el médico ocupacional o representante legal de su representada ( Ver Anexo 8), según corresponda.
- Los colaboradores de las empresas que brindan servicios a Osinergmin que son puestos con nivel de riesgo de exposición a COVID-19 clasificados como: alto y muy alto, deberán presentar el resultado de la prueba de diagnóstica de laboratorio negativa de acuerdo a la normativa vigente y como parte de los requisitos para poder realizar los trabajos en nuestra institución.

**ANEXO 5.3: Declaración Jurada de Salud Código: F5-I1-PE22-PE-07 (imagen referencial)**

**DECLARACIÓN JURADA DE SALUD**

Yo, ..... con DNI N° ....., que a partir del día ..... de ..... de ----, realizaré las actividades en el área de ..... del contrato/ OC/ OS con OSINERGMIN bajo el irrestricto respeto del derecho a la intimidad que la ley me confiere y con carácter de confidencialidad, declaro lo siguiente:

N°	Cuestionario	SÍ	NO
1	¿Sufre actualmente de alguna infección? Especificar: .....		
2	¿Ha presentado en los últimos 30 días alguna de las siguientes condiciones?		
3	• Diabetes mellitus descompensada y/o uso de insulina.		
4	• Infarto de miocardio, arritmia cardíaca o angina inestable.		
5	• Hemorragia digestiva.		
6	• Hospitalización y/o haber tenido un procedimiento de cirugía mayor.		
7	• ¿Ha recibido medicamentos inmunosupresores, antineoplásicos, psiquiátricos o antituberculosos?		
8	Indique su Grupo Sanguíneo ..... y factor Rh .....		
9	¿Es alérgico a algún medicamento?, si la respuesta es SÍ, por favor precise el medicamento al que es alérgico: .....		
10	¿Sufre de hipertensión arterial?		
11	¿Tiene problemas de coagulación de sangre?		
12	¿Sufre de epilepsia o ha sufrido de desmayos o convulsiones?		
13	¿Sufre de alguna enfermedad pulmonar crónica? Si la respuesta es SÍ, precisar la enfermedad: .....		
14	¿Sufre de insuficiencia Renal Crónica? Si la respuesta es SÍ, precisar si es usuario de hemodiálisis o diálisis peritoneal: .....		

15	¿Tiene otros estados de inmunosupresión (Por ejemplo: VIH, cáncer, lupus eritematoso, artritis reumatoide, entre otros)? Si la respuesta es Sí, precisar su condición: .....		
16	¿Actualmente tiene alguna enfermedad o tratamiento inmunosupresor (Por ejemplo: quimioterapia, tratamiento crónico con corticoides, tratamiento con terapia biológica, entre otros)? Si la respuesta es Sí, precisar cuál(es): .....		
17	¿Tiene diagnóstico de Asma? Si la respuesta es Sí, por favor precise lo siguiente respecto a los últimos 6 meses: - ¿Cuándo ha sido su último episodio de crisis/exacerbación de asma? Por favor precise su respuesta: - ¿Cuántas crisis/exacerbaciones de asma presenta durante el año? Por favor precise su respuesta: - ¿Usted ha requerido atención por emergencia debido a una crisis asmática? En caso su respuesta sea Sí, por favor detalle: - ¿Usted usa inhalador de manera frecuente (al menos 3 veces por semana) para controlar sus síntomas? En caso su respuesta sea Sí, por favor detalle: - ¿Usted hace uso de corticoides inhalados o sistémicos para el control de su condición? En caso su respuesta sea Sí, por favor detalle:		
18	¿Presenta algún antecedente osteomuscular? Por ejemplo: dolor en alguna zona de su cuerpo, hernia discal, artritis, artrosis, entre otros. Si la respuesta es Sí, precisar cuál(es): .....		
19	¿Ha sufrido accidentes de trabajo? Si la respuesta es Sí, por favor precise si requirió descanso médico. Si la respuesta es Sí, precise el número de días de descanso médico que requirió: .....		
20	Conteste la pregunta en caso sea de sexo femenino, caso contrario pase a la pregunta N° 22: ¿Usted se encuentra embarazada?		
21	¿Usted se encuentra en periodo de lactancia materna igual o menor a 1 año? Si la respuesta es Sí, por favor precise la edad (meses) de su bebé: .....		
22	¿Está recibiendo algún tratamiento por diagnóstico nutricional? Precisar: ..... Precisar peso (kg): ..... Precisar talla (cm): .....		
23	¿Tiene alguna persona de contacto, en caso de emergencia?, si la respuesta es Sí, por favor indíquelo: Nombre y Apellido: .....		



	Número telefónico: .....		
24	¿Tiene otros diagnósticos de salud no indicados arriba? Si la respuesta es SÍ, por favor especificar: .....		

Que, a través del presente, autorizo a Osinergmin, el uso confidencial de la información brindada, la cual se encuentra protegida por la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que señalan que la información relacionada a la salud constituye datos sensibles.


Que, en tal sentido, asumo las responsabilidades correspondientes ante mi empleador Osinergmin, por la veracidad de la presente Declaración Jurada.

Nombre(s) y Apellidos: .....

D.N.I o C.E: ..... Lugar y Fecha: ..... / ..... / .....

Firma

**ANEXO 5.4: Declaración Jurada Locadores de servicio de supervisión y Proveedores: F7-I1-PE22-PE-07 (imagen referencial)**

	<b>DECLARACIÓN JURADA DE REQUISITOS SGS-SGA PARA LOCADORES DE SERVICIOS, DE SUPERVISIÓN Y PROVEEDORES</b>	<b>Código:</b> F7-I1-PE22-PE-07 <b>Revisión:</b> 05 <b>Fecha:</b> 23.12.2021
---	---	--

Yo, \_\_\_\_\_, identificado(a) con DNI /Pasaporte/ Carné de Extranjería N° \_\_\_\_\_, representante legal de \_\_\_\_\_, con RUC N° \_\_\_\_\_, con dirección en \_\_\_\_\_; respecto de mi representada y del personal propuesto para brindar el servicio; **DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:**


**I. En caso de ingreso a las Sedes de Osinergmin:<sup>1</sup>**

- a) Los residuos no peligrosos, serán clasificados y dispuestos de acuerdo a lo establecido por Osinergmin (dentro de sus instalaciones).
- b) Ante emergencias fortuitas (incendios, sismos, etc.) dentro de la sede, nuestro personal seguirá las indicaciones de los brigadistas y personal de Osinergmin. No obstruirá las rutas y salidas de evacuación, ni equipos de emergencia. No fumará o hará fuego fuera de las áreas expresamente autorizadas para ello.
- c) No ingresará a las instalaciones de Osinergmin con bebidas alcohólicas, drogas o estupefacientes o bajo sus efectos.
- d) Asistirá a todo evento de inducción o capacitación al que sea convocado por parte de Osinergmin, para las situaciones que se consideren necesarias. Estos eventos de capacitación son adicionales a los exigidos de acuerdo a Ley, que nos sean aplicables como locadores de servicios.
- e) De usar equipos especiales de medición, cuya información sea necesaria para la toma de decisiones en el marco del servicio brindado, serán calibrados con la frecuencia indicada por el proveedor del equipo (manual de equipo).
- f) Si se traslada por escaleras, no correr y usar los pasamanos; respetar el aforo interno del área donde se indique y obedecer siempre los avisos de seguridad.

**II. Garantizamos el cumplimiento de las obligaciones que a continuación señalamos, al realizar los servicios como locadores de servicios, empresas supervisoras o proveedores contratados por Osinergmin (RISST):**

- a) La coordinación de la gestión en prevención de los riesgos laborales asociados a sus actividades.
- b) Asegurar que los servicios de supervisión se realicen cumpliendo con las normas de seguridad y salud de los trabajadores de acuerdo al marco legal vigente aplicable.
- c) La contratación de los seguros de acuerdo a ley para nuestros trabajadores.
- d) Informar en caso de accidente o incidente peligroso al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, conforme a lo dispuesto en los artículos 110, 111 y 112 del DS. 005-2012-TR, con conocimiento del área usuaria (del OSINERGMIN), quien reportará al CSST por los canales de comunicación establecidos.
- e) El cumplimiento de las disposiciones internas SST del Osinergmin, cuando nos encontremos dentro de las instalaciones de dicha entidad.
- f) El cumplimiento del contrato suscrito con Osinergmin.
- g) Conocer y dar a conocer a nuestro personal las normas de SST aplicables a la empresa y las señaladas por Osinergmin.

Asimismo, es responsabilidad de la empresa supervisora que represento, garantizar y vigilar que nuestro personal cumpla las normas de seguridad de la normativa vigente y ceñirnos a su cumplimiento, lo que incluye la clasificación del personal con el cual brindamos el servicio de supervisión al Osinergmin, según su riesgo de exposición a COVID-19, de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA que aprueba la Directiva Administrativa que establece las

	<b>DECLARACIÓN JURADA DE REQUISITOS SGS- SGA PARA LOCADORES DE SERVICIOS, DE SUPERVISIÓN Y PROVEEDORES</b>	<table border="1"><tr><td>Código:</td><td>F7-01-PE12-PE-07</td></tr><tr><td>Revisión:</td><td>05</td></tr><tr><td>Fecha:</td><td>23.11.2021</td></tr></table>	Código:	F7-01-PE12-PE-07	Revisión:	05	Fecha:	23.11.2021
Código:	F7-01-PE12-PE-07							
Revisión:	05							
Fecha:	23.11.2021							

disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2; y en concordancia adoptar las medidas de protección adecuadas y necesarias durante la ejecución de nuestros servicios de supervisión, incluyendo la implementación del Plan para la Vigilancia Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo, conforme a las disposiciones establecidas en dicha R.M., en concordancia con la Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral aprobada por RM N° 055-2020-TR, siendo nuestra responsabilidad dar cumplimiento a lo dispuesto en dichas normas; así como, el aseguramiento de la disponibilidad de los equipos de protección personal, y medidas para su uso correcto y obligatorio, correspondientes al nivel de riesgo; además de remitir copia de cualquier reporte que la empresa supervisora realice a la Autoridad de Salud, respecto de la sospecha o confirmación de un caso COVID-19 entre su personal.

Visto lo declarado bajo juramento, suscribo el presente documento ratificando que la información precedente suministrada es auténtica, y toma conocimiento que cualquier falsedad, omisión o inexactitud en la misma, deliberada o no, podrá invalidar el contrato **suscrito a mérito de haber sido designada como empresa locadores de servicios, empresas supervisoras o proveedores.**

Lima, ... de ..... de 202

\_\_\_\_\_  
Firma del Representante Legal de la empresa y/o consorcio  
Nombres y Apellidos:  
DNI /Pasaporte/Carné de Extranjería N°:

<sup>1</sup>. Procedimiento específico – Control Operacional SGS-SGA

**Nota:** - En caso de consorcio, se debe presentar este documento firmado por cada representante del consorcio incluido además el Representante común o legal del Consorcio.

## ANEXO 7: ESTRUCTURA DEL PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO

Estas directivas aplican a todos los centros de trabajo de los diferentes sectores económicos o productivos, a las instituciones públicas y privadas para el reinicio de las actividades conforme lo establezca el Poder Ejecutivo.

### Estructura del "Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en el trabajo"

#### I. DATOS DEL EMPLEADOR

- Razón Social
- RUC
- Dirección, Departamento, Provincia, Distrito

#### II. DATOS DE LUGAR DE TRABAJO (en caso de tener diferentes sedes)

#### III. DATOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

(Nómina de Profesionales)

Nómina de profesionales de salud: Tipo y número de documento, nombres y apellidos, fecha de nacimiento, edad, profesión, especialidad (opcional), número de colegiatura, Registro Nacional de Especialidad (opcional), correo electrónico, celular, puesto de trabajo, lugar de trabajo/centro de trabajo (en el caso de tener diferentes sedes).

#### IV. NÓMINA DE TRABAJADORES POR RIESGO DE EXPOSICIÓN A COVID-19

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	REGIMEN	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO
1						

MODALIDAD DE TRABAJO (Presencial/ Teletrabajo/ Trabajo Remoto)	FACTOR DE RIESGO (Comorbilidad SI/NO)	PUESTO DE TRABAJO	NIVEL DE RIESGO PARA COVID-19	REINICIO DE ACTIVIDADES (Reingreso/ Reincorporación)	FECHA DE REINICIO DE ACTIVIDADES

#### V. RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

#### VI. PRESUPUESTO Y PROCESO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

#### VII. PROCEDIMIENTO PARA EL REGRESO Y REINCORPORACIÓN AL TRABAJO

- Flujograma adecuado al centro de trabajo

#### VII. LISTA DE CHEQUEO DE VIGILANCIA (CHECKLIST)

#### VIII. DOCUMENTO DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



**ANEXO 8: LISTADO DE TRABAJADORES POR NIVEL Y FACTOR DE RIESGO COVID-19**

**Listado de colaboradores de la empresa:**

.....  
con la clasificación del nivel de riesgo de exposición a COVID-19, de acuerdo a la R.M. N° 1275-2021-MINSA.

N°	Apellidos y Nombres	Puesto	N° DNI	Nivel de riesgo de exposición a COVID-19 (bajo, mediano, alto o muy alto)	Forma parte del grupo de riesgo para COVID-19 de acuerdo al 5.1.22 de la RM N° 1275-2021-MINSA (SÍ/NO)

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

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma de representante legal

\_\_\_\_\_  
Nombre, Firma de médico ocupacional, sello y  
**colegiatura**

**Nota:** en caso la empresa tenga de 1 a 4 trabajadores solo llevará la firma del representante legal.

## ANEXO 9: FICHA DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19

### FICHA DE SINTOMATOLOGÍA COVID 19 TERCEROS

He recibido explicación del objetivo de esta evaluación y me comprometo a responder con la verdad.  
Asimismo, doy consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para el tratamiento de los datos personales expresados en la presente Ficha de sintomatología COVID-19.

Nombre de Empresa: \_\_\_\_\_ RUC: \_\_\_\_\_

Rubro de la Empresa: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

En los últimos 14 días ha tenido alguno de los siguientes síntomas:

N°	Síntomas	SI	NO	Fecha inicio
1	Sensación de alta térmica o fiebre malestar (temperatura mayor o igual a 37.5°C)			
2	Tos			
3	Estornudos			
4	Dificultad para respirar			
5	Dolor de garganta			
6	Expectoración con flema amarilla o verdosa			
7	Congestión o secreción nasales			
8	Pérdida del olfato			
9	Pérdida del gusto			
10	Dolor abdominal			
11	Miomas			
12	Diarrea			
13	Dolor en el pecho			
14	Desorientación o confusión			
15	Coloración azul en los labios			
16	Está tomando alguna medicación (especifique): .....			

En los últimos catorce (14) días (detallar, de ser afirmativa la respuesta):

N°	Factores de riesgo	SI	NO	Indicar fecha
1	Ha tenido contacto con personas, casos sospechosos o confirmados de COVID-19			
2	Ha viajado al interior del país.			
3	Ha visitado un establecimiento de salud			
4	Ha realizado visitas algún familiar			
5	Ha ido alguna reunión social			
6	Ha ido al mercado estos últimos días			

Tiene los siguientes factores de riesgos:

N°	Factores de riesgo	SI	NO
1	Edad Mayor a 65 años		
2	Hipertensión Arterial		
3	Enfermedad cardiovascular grave (Especificar)		
4	Cáncer		
5	Diabetes Mellitus		
6	Obesidad con IMC de 40 a más		
7	Enfermedad respiratoria crónica (detallar)		
8	Enfermedad o tratamiento inmunodepresor		
9	Otro (Detallar)		

Todos los datos expresos en esta ficha constituyen declaración jurada de mi parte.

He sido informado que de omitir información, puedo perjudicar la salud de mis compañeros, y la mía propia, lo cual de constituir una falta grave a la salud pública, asumo sus consecuencias.

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

FIRMA: \_\_\_\_\_

## **A. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS**

### **15. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO**

#### **15.1. INFRAESTRUCTURA MÍNIMA ESTRATÉGICA**

La empresa deberá contar con las siguientes condiciones mínimas para la implementación de la infraestructura requerida para el Call Center:

##### **15.1.1. AMBIENTE DE TRABAJO (REQUISITO DE CALIFICACIÓN)**

La empresa tomará como referencia las siguientes condiciones mínimas para la implementación de la infraestructura requerida para brindar el servicio telefónico de atención al ciudadano:

El presente servicio será desarrollado en las instalaciones de la empresa contratista la cual habilitará un local con lo siguiente:

- ✓ Un ambiente con un área mínima de 190 metros cuadrados asignados en exclusividad para la ejecución del servicio, en dicho ambiente se debe ubicar dos muebles para archivos de documentos y disposición de objetos personales de las personas que brindan el servicio, la cantidad de lockers debe ser igual al número de posiciones contratadas, considerando el personal back up. Deberá contar con los medios de seguridad suficiente como extintores, señalización de seguridad y otros, acorde a los parámetros establecidos por Defensa Civil. Además de contar con servicio de vigilancia permanente, ventanas o mamparas, persianas, cortinas o rollers, así como buen nivel de iluminación, que permitan al personal desarrollar adecuadamente su trabajo, así como servicio de limpieza permanente. Deberá existir un mantenimiento periódico del servicio de aire acondicionado. De suceder un incremento de posiciones, deberán incrementar el área mínima de manera proporcional.
- ✓ EL CONTRATISTA deberá proporcionar un ambiente para capacitaciones con una capacidad mínima para 42 personas más el personal back up, el mismo que deberá estar equipado con sillas, mesas, proyector multimedia, ecran, cámara de video, audio y equipo para video conferencia de forma permanente. Así como los puntos eléctricos y de red necesaria que se requieran para el normal funcionamiento de los equipos instalados. De suceder un incremento de posiciones, deberán incrementar de manera proporcional el área.

##### **15.1.2. MOBILIARIO**

EL CONTRATISTA deberá contar con el mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades, para lo cual deberá proveer de:

- ✓ Treinta y ocho (38) estaciones de trabajo tipo cabina con cajonera (largo 1.20m x ancho 0.60 como mínimo). Base extensible para teclado, debajo del tablero principal. Debe incluir dos puntos de red CAT6 y dos puntos eléctricos estabilizados en cada estación de trabajo, así como los puntos necesarios para los equipos de contingencia.
- ✓ Treinta y ocho (38) elevadores o soporte mesa de computador (60\*30\*8.5).
- ✓ Treinta y ocho (38) reposa pies.
- ✓ Treinta y ocho (38) cojines lumbares.
- ✓ Treinta y ocho (38) lockers para objetos personales (30\*40\*45).
- ✓ Un módulo para el equipo multifuncional.
- ✓ 2 muebles para archivo de documentos (medidas 1.20 x 1.80).
- ✓ 1 pizarra de 1.20 x 1.00.
- ✓ 1 mesa ovalada y 8 sillas ergonómicas fijas.
- ✓ Treinta y ocho (38) sillas ergonómicas, de acuerdo a las características descritas en el Anexo A.
- ✓ Contar con servicio de luz y agua.



- ✓ Servicios higiénicos equipados con útiles de aseo, en buen estado, operativos y permanentemente limpios, material de limpieza.
- ✓ Refrigerador no frost de 410 litros o capacidad superior.
- ✓ Dispensador de agua.
- ✓ Dispensador de alcohol gel, de uso exclusivo y ubicado dentro del ambiente de trabajo.

#### 15.1.3. EQUIPAMIENTO MÍNIMO TECNOLÓGICO (REQUISITO DE CALIFICACIÓN)

EL CONTRATISTA deberá proporcionar lo siguiente:

- ✓ Un equipo multifuncional a colores (escáner, impresora y fotocopidora), ver características técnicas mínimas en el Anexo B.
- ✓ Treinta y ocho (38) Equipos telefónicos IP de 02 líneas, ver características técnicas mínimas en el Anexo C. EL CONTRATISTA deberá incluir todas las activaciones o licencias necesarias para el correcto registro de los teléfonos IP en la central telefónica de Osinergmin Cisco CUCM versión 12.
- ✓ Un (1) TV LED de 40" para visualizar encolamientos y niveles de servicio en plataforma según características (resolución Ultra HD, bluetooth, entrada USB).
- ✓ Treinta y ocho (38) Auriculares o Headphone, ver características técnicas mínimas en el Anexo D.
- ✓ Treinta y ocho (38) PCs, las cuales deberán contar con las siguientes características mínimas:  
Intel Core i5, 5ta generación o superior, 3.20 GHz de velocidad o superior con 4.0 GB de memoria RAM o superior, con tarjeta de red Intel gigabit, y hdd 500 GB.  
Monitor de 22 pulgadas Widescreen (16:9) y resolución 1600x900, teclado PS2 y/o USB con ergonómico multimedia, mouse PS2 y/o USB con scroll, ergonómico y óptico. Sistema Operativo Windows 10 profesional o superior, Adobe Acrobat, herramientas ofimáticas, antivirus licenciado.  
No debe poseer ningún tipo de medio de almacenamiento externo como CD-R, DVD-R, Diskettes, excepto un puerto USB.  
Las PCs deberán contar con el Software Operativo, Antivirus, Herramientas Ofimáticas (compatibles con las de Osinergmin que es Microsoft Office Profesional 2016 o superior) y de oficina necesaria para la ejecución de las actividades del servicio, los cuales serán suministrados por EL CONTRATISTA. Deben instalar la versión de Adobe Acrobat que permita visualizar archivos de tipo PDF.
- ✓ Treinta y ocho (38) reposa muñecas para mouse, ver características en el Anexo E.

#### 15.1.4. TÓNER

EL CONTRATISTA deberá contar con el stock suficiente de tóners, kit de mantenimiento y todo repuesto necesario para el buen funcionamiento de los equipos.

De manera referencial indicamos que la cantidad de tóners a utilizar es de 6 unidades de color negro y 3 unidades de color (magenta, cian y amarillo), durante la ejecución del servicio.

#### 15.1.5. SUMINISTROS DE OFICINA

EL CONTRATISTA deberá suministrar los útiles de oficina para el buen desarrollo de las actividades, según el siguiente detalle:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNID	CANTIDAD A SOLICITAR
1	Archivador plastificado lomo grueso oficio.	UND	6
2	Bandeja de dos pisos.	UND	38
3	Bolígrafo tinta seca punta fina azul.	UND	38



4	Bolígrafo tinta seca punta fina negro.	UND	38
5	Bolígrafo tinta seca punta fina rojo.	UND	38
6	Borrador blanco para lápiz.	UND	38
7	Chinchas push pins.	CJA	2
8	Cintas adhesivas transparente 3/4 x 36 yardas.	UND	6
9	Clips chico (caja x 100).	CJA	3
10	Corcho para pared (140cm x 85cm).	UND	2
11	Corrector líquido tipo lapicero punta de metal.	UND	38
12	Cuadernos A5 anillado tapa dura (160 hojas cuadriculadas).	UND	38
13	Engrapador tipo alicate metálico.	UND	38
14	Fastener de metal (caja x 50).	CJA	2
15	Fólder manila A4.	CTO	1
16	Grapas 26/6 x 5000.	CJA	2
17	Lápiz amarillo con borrador N° 2.	UND	38
18	Limpiatipo.	UND	3
19	Marcador indeleble punta delgada.	UND	3
20	Mota para pizarra acrílica.	UND	1
21	Notas adhesivas 3" x 3" (75/76 mmx 75/76 mm); color amarillo tipo N° 654	UN	38
22	Papel bond A4 80 gramos.	MILLAR	9
23	Pegamento en barra x 40 gramos.	UND	38
24	Perforador metálico.	UND	38
25	Pizarra acrílica (140cm x 85cm).	UNID	1
26	Plumones indelebles punta gruesa.	UND	3
27	Plumones para pizarra acrílica color azul.	UND	3
28	Plumones para pizarra acrílica color negro.	UND	3
29	Plumones para pizarra acrílica color rojo.	UND	3
30	Porta cinta adhesiva 3/4"x36 yds.	UND	2
31	Regla de 30cm transparente.	UND	38
32	Resaltador para textos, amarillo.	UND	38
33	Sacagrapas.	UND	38
34	Sobres manila A4	CTO	1
35	Tampón para huella digital negro.	UND	2
36	Tijeras cromada N° 150 M-7.	UND	38
37	Vinifan tamaño oficio.	UND	1

#### 15.1.6. OTROS

EL CONTRATISTA asumirá los costos del servicio de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad en las instalaciones y línea para video conferencias, así como del local donde se desarrollará el servicio.

#### 15.1.7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL AMBIENTE DE CALL CENTER

El ambiente implementado por EL CONTRATISTA para el Call Center deberá contar con las siguientes especificaciones técnicas:

- ✓ Puntos de red necesarios para la prestación del servicio.
- ✓ (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo 20 segundos para entrar en funcionamiento.
- ✓ Dos enlaces de datos que trabajen en redundancia activos y operativos; éstos deben ser de proveedores diferentes para tener un esquema de alta disponibilidad ante contingencias. Para la doble función de alta disponibilidad de enlaces utilizar un firewall o cualquier equipo de comunicaciones (balanceador, router, switch), así como instalar un IPS por cada local. Por otra parte, los enlaces estarán conectados entre el local de EL CONTRATISTA y Osinergmin, debiendo garantizar la calidad del servicio de voz, video y datos (tipo MPLS); cada enlace deberá ser como mínimo de 6Mb overbooking 1:1 cada uno y configurarse de tal forma que, ante la caída de uno, el otro asumirá la transferencia de voz, video y datos de manera automática. EL CONTRATISTA entregará al responsable de la División de Supervisión Regional del Osinergmin el diagrama y la solución para ser implementado en conjunto con la GSTI. EL CONTRATISTA debe asumir el costo de los 2 enlaces MPLS de mínimo 6Mbps entre OSINERGMIN y el local de EL CONTRATISTA.
- ✓ La última milla para el enlace principal a ser instalado en el Data Center del Osinergmin deberá ser provista por medios de acceso FO – fibra óptica, los cuales garanticen el ancho de banda al 100% dedicados, simétricos 1:1.
- ✓ El medio a usar para el enlace de datos deberá utilizar enlaces MPLS, no se aceptará el uso de enlaces inalámbricos, enlaces de cobre o enlaces vía internet.
- ✓ Red física y lógicamente aislada de los otros equipos de la empresa prestadora del servicio y sólo se debe conectar a la red de Osinergmin. No se acepta servicios o infraestructura compartida.
- ✓ Un backup de equipos de comunicación para reemplazo ante fallas.
- ✓ Segmentación VLANs de voz y datos para mejorar la eficiencia de la red. Los segmentos de red a ser configurados serán designados en coordinación con la GSTI.
- ✓ Un equipo para video conferencias, ver características mínimas en el Anexo F.
- ✓ Sistema IPS: Ambos enlaces deben estar protegidos con un equipo Appliance dedicado y configurado en modo IPS, el cual debe tener la capacidad de soportar por lo menos dos segmentos de red. Este deberá ser gestionado por la empresa prestadora del servicio EL CONTRATISTA; se deberá coordinar con el responsable de la División de Supervisión Regional y la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información de Osinergmin las políticas de seguridad que se grabarán en el equipo. El postor deberá proporcionar una cuenta de usuario y password al responsable de la División de Supervisión Regional de Osinergmin de modo lectura, que le permitan ver el análisis que el equipo Appliance genera, así como poder obtener reportes. El equipamiento será provisto por EL CONTRATISTA.
- ✓ Uso de los sistemas de Atención al Ciudadano habilitados por Osinergmin para la atención de la llamada.
- ✓ UPS con capacidad para soportar el correcto apagado de todas las computadoras y para soportar la carga hasta el encendido de manera sincronizada con el grupo electrógeno.
- ✓ Contar con el personal especializado de soporte técnico para el apoyo microinformático de las PC e infraestructura TIC durante el horario de prestación del servicio (24 horas).

- ✓ EL CONTRATISTA deberá incluir los servicios de configuración, activaciones o licencias y equipamiento adicional de ser necesario, para la correcta comunicación con la central telefónica de Osinergmin.
- ✓ En caso de recibir una llamada al 2193410 y/o 0800-41800 OSINERGMIN estas serán derivadas al número primario de la central telefónica de EL CONTRATISTA, quien deberá contar con su propio sistema de IVR.
- ✓ EL CONTRATISTA debe contar con una plataforma multicanal que le permita el desarrollo de soluciones y/o canales digitales como ChatBot a anclarse en el portal de Osinergmin, ChatMSN, WhatsApp empresarial, etc. (a necesidad de Osinergmin) y permita la integración con el CRM o sistema similar de Osinergmin. Asimismo, el IVR debe permitir la robotización de servicios. El aplicativo de correo electrónico que empleará para el canal virtual (recepción y respuesta de correos de [atencionalcliente@osinergmin.gob.pe](mailto:atencionalcliente@osinergmin.gob.pe), formulario de consultas del portal institucional, chat en línea y otros que la entidad implemente debe tener la versión HTML.
- ✓ EL CONTRATISTA deberá comunicarse con la central telefónica de Osinergmin, consistente en una solución de Telefonía IP basada en Cisco CUCM que cuenta con:
  - Cisco CUCM 12 (01 Publisher y 02 Subscriber).
  - Cisco UCCX 11.6 (Principal y Backup). (Unified Contact Center Express version 11).

Se precisa que el tipo de comunicación con la central de OSINERGMIN deberá ser del tipo sip-trunk. Las configuraciones necesarias para la correcta integración entre las dos centrales serán responsabilidad del contratista.

Se precisa que un enlace dedicado del tipo MPLS, no es un enlace VPN.

EL CONTRATISTA deberá incluir todo el equipamiento necesario para la correcta operatividad del enlace y comunicación con la Central Telefónica del Osinergmin.

Los tiempos de respuesta para la atención de problemas informáticos no deben superar las 12 horas.

Deberá facilitar los accesos correspondientes (usuarios, contraseñas, permisos, privilegios, roles, licencias) para monitorear en línea la plataforma que EL CONTRATISTA utiliza en el servicio de Osinergmin y permitir el acceso a reporte de caídas y desconexión en línea, así como reporte de los asesores, llamadas, audios, grabaciones, transcripciones, etc.

#### **15.1.8. SOLUCIONES A DESARROLLAR EN LA PLATAFORMA MULTICANAL**

##### **15.1.8.1. CHATBOT (CHATWEB Y CHATMSN)**

Desarrollo de una solución de ChatBot diseñado para atención virtual en línea, herramienta que será provista por EL CONTRATISTA a modo de servicio, incluyendo el licenciamiento, implementación, alojamiento, configuración, continuidad, mantenimiento y soporte; así como las configuraciones necesarias en favor del servicio, sin implicar un costo adicional. El ChatBot se anclará en la red social Facebook de Osinergmin y en la página web de Osinergmin, debe integrarse al dominio [osinergmin.gob.pe](http://osinergmin.gob.pe), donde se mostrará un avatar 3D que tenga la capacidad de mostrar animaciones (representado por la figura que la entidad disponga) listo para la atención.

El asistente virtual en línea (ChatBot) brindará de manera inteligente las respuestas para todos los procedimientos correctamente ya establecidos. Deberá estar disponible 24x7, los 365 días del año, incluyendo sábados, domingos y feriados.

La implementación deberá considerar al menos la configuración actual que ya tiene actualmente Osinergmin. La base de conocimientos a implementar será proporcionada durante la etapa pre operativa del servicio.

La solución que implemente EL CONTRATISTA debe tener la opción de implementar ambos canales con la misma solución: ChatBot y VoiceBot.

Características que debe de considerar:

Entendimiento e interacción:

- ✓ Absoluta comprensión del lenguaje español nativo de Perú, considerando regionalismos, modismos, abreviaturas u otros giros propios de las interacciones comunicacionales que se den en cada uno de ellos y sus regiones.
- ✓ Capaz de entender errores de tipeo, slangs, errores ortográficos y emoticones.
- ✓ Gestionar diálogos y conversaciones fluidas, flexibles y humanas, entender contextos para resolver fenómenos lingüísticos complejos, reconfirmando situaciones o abriendo opciones para enriquecer la conversación con el ciudadano.
- ✓ El asistente debe tener la funcionalidad de memoria de temáticas principales como productos, servicios, procesos, acciones o características para el entendimiento de conversaciones y no solo de frases o palabras claves.
- ✓ Utilizar complementos a las respuestas, como imágenes, botones, videos, hipervínculos, carrusel de imágenes, formularios y mapas.
- ✓ Debe permitir texto, soportar direcciones URL, símbolos, imágenes, integraciones, plantillas, audios, videos, descargas, firma y otros que permitan un mejor uso de la solución. Sin restricción alguna por el tipo y un tamaño máximo del adjunto de hasta 2 GB.
- ✓ Debe poder diferenciar los canales por los cuales ingresan las conversaciones y poder dar respuestas personalizadas.
- ✓ Adaptar el mensaje automáticamente a las limitaciones que tiene cada canal.
- ✓ Debe poder crear respuestas o reglas de comportamiento según la información o tipo de ciudadano.
- ✓ El asistente deberá también ser un facilitador de la navegación (co browsing). Poder redirigir al ciudadano a otro lugar en el sitio para resolver su consulta.
- ✓ El ciudadano podrá indicar mediante un indicador de feedback, en las ocasiones que se requieran, si le sirvió la respuesta obtenida.
- ✓ Iniciar la conversación en motivos especiales en el sitio web por una regla de URL y tiempo.
- ✓ Considerar 5000 atenciones por mes para este canal de manera específica.  
El Contratista deberá considerar que cada canal es independiente.

○

#### Integración:

- ✓ Debe tener la capacidad de generar las reglas de derivación a un chat humano, en caso de que la conversación alcance niveles de mayor complejidad. El asesor deberá recibir la conversación previa con el asistente virtual.
- ✓ Debe ser flexible tanto en funcionalidades como en desarrollos-configuraciones y contar con los recursos tecnológicos necesarios y adecuados, junto con el conocimiento ad hoc para integrarse con diferentes servicios de información externa (Web Services/Apis) y sistemas de Osinergmin si fuere requerido para fases posteriores del desarrollo del Asistente Virtual. Esta información que viene de una aplicación se podrá tomar para tomar una decisión o complementar una respuesta de forma dinámica.  
Considerar que la cantidad de integraciones a realizar mediante Web Services serán de 10 (diez) integraciones. Los detalles de las integraciones serán proporcionados durante la etapa preoperativa u operativa del servicio, según las necesidades de Osinergmin.

#### Canales:

- ✓ Web / Web Mobile con posibilidad de incrustar la ventana en el sitio y no en un pop up emergente. La ventana tiene que funcionar en dispositivos móviles sin problemas.
- ✓ Facebook y Messenger. El contenido se debe adaptar automáticamente al canal, como botones, localización, imágenes y videos. Debe tener la posibilidad de recibir mensajes de voz, interpretarlos y contestarlos. Osinergmin cuenta con credenciales de Facebook y similares por lo que el Contratista debe realizar las implementaciones y consideraciones que aseguren la continuidad y correcto funcionamiento del canal. Durante la etapa pre operativa deberá configurarse y ponerse en operación el ChatBot. Durante la etapa operativa del servicio, Osinergmin indicará el momento y la conveniencia de implementar el VoiceBot por etapas, sobre la base de servicios más demandados y que puedan ser resueltos con el VoiceBot.
- ✓ SMS como campaña de salida. La solución debe tener esta capacidad y Osinergmin decidirá la oportunidad del uso de este mecanismo de comunicación.
- ✓ APP Móvil. Versión Web: para incrustar en una app mobile.
- ✓ Telegram.
- ✓ WhatsApp (incluye el permiso de WhatsApp para aperturar la cuenta de Osinergmin, incluyendo el número empresarial).

- ✓ API de integración abierta para llevar contenidos a otras plataformas.
- ✓ El ChatBot debe estar integrado obligatoriamente al portal institucional de Osinergmin, Facebook, Messenger y WhatsApp empresarial. Durante el desarrollo del servicio se analizará la conveniencia de integrarlo a otras redes sociales, previo análisis y demanda de las otras redes. El detalle del flujo a implementar está detallado en el Anexo G: Diagrama de flujo, se debe considerar que el flujo es referencial; durante la etapa pre operativa y operativa se podrán realizar los ajustes que Osinergmin considere necesarios.

#### Diseño y Portabilidad:

- ✓ El asistente debe ser personalizable en cuanto a su imagen de interacción, considerando que debe cumplir con los requisitos de marca que impone Osinergmin.
- ✓ La ventana de chat o los espacios de interacción deben soportar las restricciones de navegadores móviles (Responsive Design).

#### Management:

- ✓ Es necesario que la aplicación considere un panel de administración on line y robusto, en el que se puedan agregar y modificar contenidos sin necesidad de personal experto. Se debe tener la capacidad de cargar conocimiento de forma manual con la identificación de nuevas preguntas no respondidas por el asistente virtual.
- ✓ Hot deployment para pases a producción cuando se considere conveniente.

#### Reportes y analítica:

- ✓ Información Cuantitativa: información sobre la operación del Asistente Virtual. Incluyendo cantidad de conversaciones, interacciones, grado de resueltos, conversaciones derivadas, feedback negativo, tiempo de las conversaciones y todo indicador que sea útil para entender el grado de la operación.
- ✓ Información Cualitativa: reporte sobre los temas más consultados, cuáles son las preguntas principales sobre el tema y que feedback tiene.
- ✓ Detalle de cada chat que el asistente realice con un ciudadano.
- ✓ Incluir filtros por tiempo, canal y cualquier variable que sea de necesidad.
- ✓ Posibilidad de exportar reportes a Excel.
- ✓ Proveer una API de integración para ver información de reportes o descargar chats.

○

#### Aprendizaje:

- ✓ Identificar nuevas palabras, aprenderlas y cargarlas automáticamente al diccionario.
- ✓ Que la solución identifique automáticamente nuevo conocimiento que el asistente virtual debería tener y disponerlo en un área para que la entidad decida agregarlo.  
Si la solución a implementar tiene o dispone de un servicio de machine learning como tal se podría usar para identificar este nuevo conocimiento.

○

#### Arquitectura:

- ✓ Poseer un controlador de la conversación que permita adaptar los mensajes automáticamente a las limitaciones de cada canal.
- ✓ Controlar la conversación entre el Asistente Virtual y la derivación a un asesor transparentemente. No se tiene que cambiar de ventana o canal.
- ✓ Poseer capacidad e integraciones con aplicaciones de terceros.  
Se espera que la solución pueda tener la capacidad de integrarse con otras soluciones externas: CRM, Plataforma Multicanal. Los métodos de integración serán Web Services o APIS.
- ✓ Poseer una plataforma de gestión de administración.
- ✓ Utilizar información del ciudadano para tomar decisiones en la decisión de respuesta o personalización de la respuesta.
- ✓ Poseer APIs de reportes y conversaciones para extraer información para sistemas de terceros.
- ✓ Implementar una capa API MANAGEMENT para manejar la integración con los servicios de Osinergmin.

- ✓ Desarrollo de 10 integraciones mediante Web Service. El detalle de las integraciones será proporcionado durante la etapa pre operativa u operativa del servicio, según las necesidades de Osinergmin.
- ✓ Set Up Inicial.

○

#### Implementación y soporte:

- ✓ Se requiere el soporte durante la implementación del Asistente Virtual, para estructurar la base de conocimiento para este servicio.
- ✓ Presentar un cronograma de implementación con etapas y responsables.
- ✓ Preparar el entorno y ejecutar las pruebas con Osinergmin, para asegurar la calidad de la aplicación y cero defectos; así como elaborar el plan de entrenamiento para asegurar la gobernanza del Asistente Virtual por parte de Osinergmin.
- ✓ Contar con soporte de consultores hablantes nativos del español para realizar la capacitación en la estructuración y poblamiento de la base de conocimiento que corresponda a los temas que serán indicados en el alcance para este servicio en particular.
- ✓ Contar con soporte operativo para el uso de la plataforma.
- ✓ SLA 99.9%, personal permanente para solución de incidencias, atención 24\*7.
- ✓ Redundancia geográfica.
- ✓ Alta disponibilidad y autoscaling (se espera que la plataforma pueda escalar a un chat humano cuando la interacción con el usuario alcance niveles de complejidad que el bot no pueda dar respuesta).
- ✓ Segmentación pública privada.
- ✓ Revisiones periódicas de Seguridad de la información.
- ✓ Encriptación de datos – SSL.
- ✓ Información sensible determinada por Osinergmin deberá ser encriptada. Osinergmin determinará la información que será catalogada como sensible.
- ✓ Backup y recuperación de desastre. El backup debe incluir tanto el texto y los adjuntos que hubo en la interacción con el ciudadano.

○

#### Modelo de contratación:

- ✓ El asistente virtual será en modalidad SaaS (Software as a Service), incluyendo la infraestructura, protocolos de seguridad, asesoría y capacitación en el uso).
- ✓ Acceder a todas las mejoras de la solución, nuevas funcionalidades y actualizaciones sin costo adicional.
- ✓ El servicio incluye 5000 interacciones mensuales acumulables. Una conversación puede tener infinitas cantidades de interacciones consecutivas que se contabilizan como una sola interacción.
- ✓ La plataforma de contratación SaaS, no acepta cambios o modificaciones de la ventana de chat, arquitectura o “look and feel” de la plataforma que comprometa algún cambio que provoque la modificación en todas las instancias, sin embargo, debe asemejarse a los elementos de identidad de Osinergmin, permitiendo cambios en contenido de las respuestas, flujos, ubicación de la ventana del chat, entre otros que no involucre cambios en la estructura de la plataforma. El avatar 3D puede ser cambiado a solicitud de la entidad cuantas veces sea necesario durante la ejecución del servicio.

○

#### Disponibilidad y concurrencia:

- ✓ El asistente debe ser capaz de soportar el 100% de concurrencia, 24x7, sin limitación de ciudadanos, en los diferentes canales en los que el asistente virtual esté presente. Es decir, debe estar siempre disponible, atendiendo todas las conversaciones simultáneas que se generen.
- ✓ SLA mínimo de disponibilidad 99.9%. El escalamiento inicial es al personal de soporte de EL CONTRATISTA para la solución inmediata de las incidencias. Las comunicaciones de escalamiento deben ser comunicadas en copia a Osinergmin, para el seguimiento respectivo. La tipificación es la siguiente:

Criticidad	Definición	Descripción	Tiempo	Penalidad
Nivel 1 crítico	Imposibilidad de usar el servicio primario.	AgentBot: caída de la ventana en web o el motor de entendimiento no responde.	Solución en 30 minutos. Atención 24x7.	Establecido en el cuadro de penalidades.



		Live: no permite al asesor recibir y responder al ciudadano.		
Nivel alto	2	Caída del servicio de gestión.	En las plataformas no es posible usar las principales funciones: reportes, administración de contenido, gestión de cuentas.	Solución en 12 horas. Atención 24x7.
Nivel medio	3	Integración con sistemas externos.	Falla de integración con un sistema que funcionaba correctamente y ejecuta una función fundamental en la atención (registro de leads, entrega de información personal al ciudadano, etc.). Comportamiento inusual de la ventana en la Web.	Diagnóstico y plan de acción en 12 horas. Atención 24x7.
Nivel bajo	4	Incidencias menores en plataforma.	Notificación de un comportamiento erróneo o inusual en la plataforma que no afecte a sus principales funciones.	Diagnóstico y plan de acción en 24 horas. Atención 24x7.

- 
- ✓ Tener un reporte de SLA semanal y mensual público online.
- ✓ Debe ser un servicio escalable en funcionalidades de acuerdo con las necesidades del servicio, siendo que las versiones posteriores sean complemento de las iniciales desarrolladas. Debe permitir adaptar la base de conocimiento e integraciones, personalizar respuestas y formas de preguntar de las intenciones creadas.
- ✓ Tener el servicio hosteado en una infraestructura con altos niveles de seguridad y calidad global certificada. Aplicando las prácticas de Osinergmin en temas referentes a seguridad de la información. La aplicación debe tener un certificado indicando que la solución ha pasado por un Ethical Hacking, cumpliendo con las políticas de seguridad que Osinergmin exige. Osinergmin también podrá realizar el análisis de vulnerabilidad del producto implantado o integrado las veces que considere necesaria en cumplimiento de su política de seguridad.
- ✓ La información se deberá almacenar mientras el servicio esté vigente.

#### 15.1.8.2. WHATSAPP EMPRESARIAL

Desarrollo del servicio WhatsApp empresarial como un canal más de comunicación con el ciudadano. EL CONTRATISTA debe gestionar el alta del número de WhatsApp ante Facebook Inc de corresponder. Osinergmin cuenta con su cuenta de Facebook debidamente verificada. Actualmente Osinergmin cuenta con un número de WhatsApp Empresarial (961 777 777) en operación y se espera que este mismo número continúe vigente para este nuevo servicio.

Características:

Uso de mensajería inteligente, mensajes de bienvenida, respuestas rápidas, preguntas frecuentes, mensajes de ausencia cuando no está disponible el horario de atención o se encuentre ocupado.

Se debe configurar el canal y consignar el perfil, el mismo que deberá contener datos de la entidad, descripción, correo, dirección física y URL del sitio WEB, así como información que sea relevante en este canal.

Debe permitir texto, soportar direcciones URL, símbolos, imágenes, integraciones, plantillas, audios, videos, descargas, firma y otros que permitan un mejor uso de la solución. Sin restricción alguna por el tipo o peso del archivo.

Este canal deberá permitir implementar respuestas rápidas a preguntas frecuentes similares a la base de conocimientos que actualmente tiene el canal del ChatBot de Osinergmin. El detalle del flujo a implementar está detallado en el Anexo G: Diagrama de flujo. Considerar que el flujo es referencial y que Osinergmin puede realizar cambios o precisiones durante la etapa preoperativa u operativa del servicio.

Entrega de reportes diferenciados (Bot y asesor) y estadísticas para un mejor control.

Considerar 5000 atenciones por mes, por cada canal.

### 15.1.8.3. ROBOTIZACIÓN DE SERVICIOS EN IVR

Desarrollo a nivel del IVR, que permita tener una opción de servicios robotizados como consulta de expedientes y que retornen la información inmediatamente al ciudadano, sin necesidad de tiempos de espera o la atención de un asesor. Para ello Osinergmin determinará los servicios a robotizar y EL CONTRATISTA se encargará del desarrollo a través del IVR y las interfaces con los sistemas de Osinergmin, para obtener de los mismos la respuesta a la consulta formulada por el ciudadano.

### 15.1.9. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

Para una correcta supervisión del servicio EL CONTRATISTA debe contar con lo siguiente:

**Sistema Asesor – utilizado por el Asesor Telefónico:** El asesor debe visualizar dentro de su sistema de conexión de logueo para contestar una llamada telefónica la siguiente información mínima:

- ✓ ID del nombre del asesor.
- ✓ Anexo.
- ✓ N° telefónico del ciudadano.
- ✓ DNI del ciudadano.
- ✓ Línea de ingreso (2193410 o 0800-41800).
- ✓ Opción que marcó el ciudadano en el IVR (Idioma, protección de datos, sector: Hidrocarburos, Electricidad, Gas Natural o Minería, resultados de cada pregunta de la encuesta, así como nuevos datos que se implementen en el IVR).
- ✓ Estado actual (Libre, Pausado, Atendiendo).
- ✓ Tipo de pausa (SS.HH., refrigerio, feedback, coaching, incidencias, otros).
- ✓ Tiempo de conversación.
- ✓ Tiempo promedio de atención.
- ✓ Tiempo de pausa.
- ✓ Tipo de llamadas: Llamada IN, llamada OUT.
- ✓ Tiempo de espera del ciudadano (inicia desde que marcó la opción del IVR y finaliza cuando el asesor contesta la llamada).
- ✓ Tiempo en hold.
- ✓ N° Llamada en espera.
- ✓ Tareas asignadas ante recuperación de abandono.

Asimismo, debe tener la opción configurada para realizar llamadas salientes, cerrar desconexión y despausar.

El sistema debe permitir la devolución de llamadas automáticas dentro del horario establecido (8:00am a 7:00pm) y derivar al asesor disponible para la atención correspondiente. El sistema debe detectar si una llamada fue abandonada y lo asigna a cualquier asesor disponible para la atención.

El asesor telefónico contestará la llamada y será detectada en el aplicativo como “Llamada abandonada”, además de visualizarse el sector (Hidrocarburos, Electricidad, Gas Natural, Minería o agente), fecha y hora de abandono, teléfono y opciones marcadas del IVR. Si el ciudadano llamó por segunda vez y este fue atendido anteriormente, se codificará en el aplicativo como “devolución de llamada abandonada 2”. La devolución de llamada se realizará usando el protocolo establecido.

Se precisa que el sistema asesor debe integrarse con el CRM de Osinergmin software SAP Hybris cloud for customer o similar que el Osinergmin implemente, el cual generará un ticket de atención o se agregará a un ticket existente en caso de referenciar o relacionar con la llamada entrante. O integrarse al nuevo sistema de gestión documentaria disponible.

**Sistema de Grabaciones de llamadas:** La grabación debe incluir toda la conversación con el ciudadano, transferencias al especialista ante consultas, Hold. La grabación debe ser en un solo audio donde se evidencie la interacción de todos los que intervienen en la atención, inclusive si las llamadas son transferidas al supervisor, monitor u otro asesor con mayor experiencia. Las transferencias se realizarán tanto a especialistas con anexo interno como a



números externos (fijo local o celular). No deben existir grabaciones con el inicio cortado. Toda la interacción: asesor, ciudadano, especialista, supervisor y otro, debe estar en una sola grabación, su incumplimiento genera PENALIDAD de acuerdo al numeral 5 del cuadro de penalidades.

El supervisor debe de visualizar como mínimo filtros por operador, fecha, intervalo de horas, número telefónico, tiempo de duración, tipo de llamada IN, OUT.

La información deberá ser paginada con la opción de listar el filtro, a su vez debe tener la opción de descargar el audio de la conversación, así como la opción de abrir y guardar. Dichas grabaciones deberán ser enviadas mensualmente a OSINERGMIN en medio digital (CD, DVD, Discos externos), en formato mp3 y en la carpeta compartida destinada para tal fin. De requerir Osinergmin alguna grabación antes de culminar dicho periodo, se la solicitará a EL CONTRATISTA y este deberá remitirla en un plazo no mayor a 2 horas.

Para la estructura ID se deberá especificar un formato en coordinación con la División de Supervisión Regional del Osinergmin.

**Sistema de Monitoreo en Línea:** El sistema deberá permitir al supervisor el monitoreo de escucha en línea y ver pantalla de computadora del asesor que está monitoreando, para verificar el cumplimiento del proceso de atención establecido, asegurando los estándares de calidad.

**Backup:** El tiempo de almacenamiento de las grabaciones deberá ser de mínimo veinticuatro (24) meses, durante el cual deberá estar disponible en el sistema. EL CONTRATISTA debe entregar en backup de las grabaciones al final del servicio.

**Sistema Supervisor de Asesores:** Dicho sistema debe ser a nivel de control del Supervisor y debe permitir el control del detalle de los asesores desde la conexión de ingreso y salida, detalle por cada llamada activa, resumen de llamadas atendidas, abandonadas, en espera, retiradas, detalle del estado de los asesores según tipo de pausa, detalle de la opción que marcó el ciudadano, control de las prioridades de los asesores en atender a un ciudadano según la opción del IVR elegido, entre otros detalles que mejore el control de los asesores. El sistema tendrá la opción de enviar mensajes de alerta a los asesores ante cualquier circunstancia.

**Sistema de evaluación de la calidad de la atención telefónica:**

**Sistema que permita medir como mínimo el cumplimiento de los siguientes criterios:**

- ✓ Protocolo de atención.
- ✓ Amabilidad, cordialidad y respeto.
- ✓ Comunicación verbal.
- ✓ Claridad de la orientación.
- ✓ Personalización de la atención.
- ✓ Rapidez en brindar la respuesta.
- ✓ Procedimientos de atención.
- ✓ Tipificación y registro de la consulta.
- ✓ Tiempos en silencio.
- ✓ Otros que se definan en el ejercicio del servicio.

El sistema deberá emitir el resultado final de la evaluación por llamada según los porcentajes asignados para cada criterio, detallando el registro de las observaciones identificadas por el supervisor. Asimismo, se emitirán reportes de los resultados obtenidos por cada asesor.

**Módulo de reportes:** El sistema debe permitir seleccionar mínimo el día/mes/año y horas de inicio y fin del reporte con una vista previa, reiniciar, guardar reporte de la vista previa. Asimismo, debe tener la opción de elegir el tipo de módulo de reporte mínimo:

**Reporte de Control de Asistencia:**

Se tomarán en cuenta las asistencias de acuerdo a las horas de conexión del asesor telefónico.

EL CONTRATISTA a través del supervisor controlará cuando el asesor se loguee al sistema (primer logueo y setearse en el modo preparado/ready según corresponda) y al momento de desconectarse (último logueo), dicha información permitirá gestionar un manejo de control de asistencia (nombre del asesor, anexo, fecha, tiempo de conexión, tiempo de desconexión, tiempo de pausa, tipo de pausa, número de llamadas atendidas). La información se debe

mostrar en un reporte que debe ser proporcionado por el aplicativo que EL CONTRATISTA considere para dicho control.

**Reporte de la Recuperación de Abandono:**

El supervisor debe de visualizar un reporte donde se detalle la hora de asignación de la tarea, hora de recuperación del abandono, y que llamadas no fueron recuperadas con todos los detalles antes mencionados.

**Reporte Control de Tiempos – Resumen:**

El sistema debe permitir seleccionar el día/mes/año y horas de inicio y fin del reporte resumen.

Reporte de actividad del asesor.

Reporte de análisis del asesor, logueo, hablado, disponible, pausado.

Reporte del resumen de las llamadas presentadas, atendidas, abandonadas, salientes, entrantes directos, entrantes transferidas, locales realizadas, locales recibidas, nacionales recibidas.

Reportes del nivel de atención.

Reporte de colas.

Reporte de recuperación de abandono.

**Reporte Detallado de las Llamadas:**

El sistema debe permitir seleccionar el día/mes/año y hora de inicio y fin del reporte.

El sistema deberá mostrar la siguiente información mínima: fecha de atención, hora de inicio de atención, hora de fin de atención, nombre del asesor, número telefónico del ciudadano, DNI del ciudadano, tiempo de atención, tiempo de espera, tiempo en silencio, tiempo de timbre (desde que ingresa al asesor hasta ser levantada la llamada), estado (atendido, no atendido), canal de ingreso (0800-IVR-Transferida de la central, recuperación de abandono), nombre de opción marcada (idioma, protección de datos, sector: Hidrocarburos, Electricidad, Gas Natural o Minería, resultados de cada pregunta de la encuesta, así como nuevos datos que se implementen en el IVR).

**Resultados:**

- ✓ N° Llamadas atendidas.
- ✓ N° Llamadas abandonadas.
- ✓ N° Llamadas con recuperación de abandono.
- ✓ Promedio de tiempo de atención.
- ✓ Promedio de hold.
- ✓ Promedio de tiempos en silencio.
- ✓ Promedio de tiempo de espera de llamadas atendidas.
- ✓ Promedio de tiempo de espera de llamadas abandonadas.
- ✓ N° de Llamadas atendidas <= NN segundos de espera.
- ✓ N° de Llamadas atendidas > NN segundos de espera.
- ✓ % de Llamadas atendidas <= NN segundos de espera.
- ✓ % de Llamadas atendidas > NN segundos de espera.
- ✓ % de Llamadas abandonadas.
- ✓ % de Llamadas con recuperación de abandono.
- ✓ N° de Llamadas ingresadas según opción del IVR.

**Nota:** NN (valor referencial de 15 segundos) segundos en espera es un valor. Sin embargo, el sistema debe permitir obtener reportes para cualquier valor que determine Osinergmin.

**Detallado de las Llamadas por Asesor:**

Deberá de contener la siguiente información mínima: nombre del asesor, hora total de conexión, hora total de preparado/ready, hora total de no preparado/no ready, promedios, llamadas atendidas, llamadas salientes, transferencias contestadas, hora total de pausa, promedio de

pausa, promedio de conversación, total de conversación, tiempo de hold, tiempo de timbre antes de levantar la llamada del ciudadano.

#### **Reportes Gráficos de análisis del mes por días, horas:**

Regla general: todos los reportes serán generados bajo 2 formatos mínimos predefinidos: Excel y Gráficos.

#### **Reportes de resultados:**

El sistema debe permitir obtener los siguientes reportes:

- ✓ Fecha y hora en que se realizaron las encuestas.
- ✓ Reporte con el nombre del asesor que brindó la atención.
- ✓ Reporte por número de encuestas realizadas y no realizadas.
- ✓ Reporte por preguntas.

Reporte por opción de respuesta marcada.

Nota: se requerirá información mensual, semanal y horaria acerca de contactos recibidos por el canal telefónico, correo electrónico y redes sociales (por tipo de red), así como llamadas de salida. La información será a necesidad de Osinergmin.

### **15.1.10. ENCUESTAS**

#### **Encuestas y/o cuestionarios:**

Considerar que culminada la orientación se realizará encuestas que consistirán en 3 o 4 preguntas, con un máximo de 5 opciones de respuestas. La ejecución de las mismas dependerá de la necesidad del ciudadano. Adicionalmente, considerar las modificaciones del script del IVR y la grabación de audios, necesarios de acuerdo a la necesidad de Osinergmin.

Las consultas que ingresan al buzón de voz deben grabarse y guardarse en una base de datos.

La configuración del script será a necesidad de Osinergmin, por ejemplo: se requiere que a partir de las 18:01 hasta las 08:29 se encuentre activado el buzón de voz para llamadas en quechua y aimara.

Dicho servicio debe estar configurado para las dos líneas: 219-3410 y 0800-41800, y otras que Osinergmin hubiera implementado.

La modificación de IVR y grabación de audios necesarios serán a solicitud de Osinergmin, para ello EL CONTRATISTA deberá presentar la propuesta de IVR con los cambios que Osinergmin requiere, así como una terna de 3 voces profesionales, para que Osinergmin realice la selección y se proceda a la grabación respectiva. El tiempo de atención de esta solicitud una vez aprobadas las voces no deberá ser mayor a 1 día calendario.

Las encuestas se aplicarán al universo total de llamadas de los ciudadanos, información que deberá ser entregada al Osinergmin en el entregable mensual.

#### **Ejemplo de posible encuesta:**

A continuación, sólo 04 preguntas para que usted evalúe nuestro servicio, recuerde que la evaluación es sobre el asesor que lo atendió:

¿Cómo calificaría usted el tiempo que esperó para ser atendido por nuestro asesor? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, marque en su teclado la opción elegida.

¿Considera usted que la información que se le brindó responde a su consulta? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, marque en su teclado la opción elegida.

¿Cómo calificaría el trato recibido por nuestro asesor? A nivel general en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, marque en su teclado la opción elegida.

Finalmente, díganos ¿En qué considera usted que podemos mejorar nuestro servicio?

Se deberá considerar una pregunta abierta, realizar las transcripciones respectivas e incluir las oportunidades de mejora como parte del informe/entregable mensual. Las transcripciones automatizadas deben ser de la totalidad de las encuestas.

Para la aplicación de la encuesta y el buzón de voz, se debe considerar las grabaciones de voces interactivas para cada uno de los casos, el texto de cada grabación será proporcionado por OSINERGMIN. EL CONTRATISTA deberá enviar una terna de 3 voces profesionales para que Osinergmin realice la selección y EL CONTRATISTA proceda con la grabación del audio respectivo. Las modificaciones de Encuesta serán a necesidad de Osinergmin.

#### **15.1.11. ACTIVIDADES RELACIONADAS A LOS SISTEMAS OPERATIVOS**

##### **15.1.11.1. PLAN DE CONTINGENCIA**

EL CONTRATISTA deberá elaborar y ejecutar un Plan de Contingencias que permita restablecer el servicio en un plazo máximo de 30 minutos cada vez que ocurran incidencias que interrumpan el buen funcionamiento de los sistemas. El plazo máximo de 30 minutos solo aplica para los servidores que son de propiedad de EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA al inicio del servicio deberá presentar su plan de contingencia de acuerdo a lo establecido en las bases, el plazo de presentación no deberá exceder de los 5 días calendarios contados al día siguiente de iniciado el servicio. Este plan será aprobado por la División de Supervisión Regional en coordinación con la GSTI de Osinergmin, de existir observaciones se otorgará un plazo de dos (2) días calendarios para subsanarlas.

Las fechas para las pruebas de contingencias mensuales serán previamente coordinadas entre EL CONTRATISTA, la División de Supervisión Regional y la GSTI de Osinergmin.

Asimismo, mensualmente se deberá probar la funcionalidad y aplicabilidad del plan de contingencias y levantar un acta conjunta, que formará parte del entregable.

Se contempla la instalación de teléfonos Cisco, EL CONTRATISTA deberá considerar las activaciones o licencias necesarias para el correcto funcionamiento y registro en la central telefónica de Osinergmin – CISCO CUCM versión 12, en cada uno de los puestos de operación, registrados en la central de Osinergmin, en cuyo caso se comunicará al responsable de sistemas de Osinergmin para derivar el tráfico hacia los anexos instalados. Las características de los equipos deberán solicitarse a Osinergmin.

## ANEXO A

### Silla ergonómica:

#### Generales:

La silla debe permitir libertad de movimiento. Debe tener ajustes que serán accionados desde la posición normal de sentado

El **respaldo de la silla debe ser regulable en altura** y ángulo de inclinación. Su forma debe ser anatómica, adaptada al cuerpo para proteger la región lumbar.

La altura del asiento de la silla debe ser regulable.

Los reposa brazos son para dar apoyo y descanso a los hombros y a los brazos, aunque su función principal es facilitar los cambios de posturas y las acciones de sentarse y levantarse de la silla. Ser regulables en altura.

Las sillas de trabajo deberán tener un tapiz redondeado para evitar la compresión mecánica del muslo.

El material de revestimiento de la silla que sea de tejido transpirable y flexible y que tenga un acolchamiento de 20 mm de espesor como mínimo. Evitar los materiales deslizantes.

La silla de trabajo debe tener al menos 5 ruedas para proporcionar una estabilidad adecuada.

#### Diseño/mecanismo:

Sistema para adelantar y retroceder el asiento. Asiento y respaldo reclinable

Respaldo anatómico.

Sistema reclinable con regulador lumbar auto ajustable.

Respaldo ajustable de acuerdo a la necesidad del usuario de forma manual.

Respaldo con diseño anatómico y ergonómico.

Material de alta resistencia.

Brazos con sistema de regulación de altura, unido al asiento.

Silla regulable de altura.

Capacidad de 150 kg de resistencia.

Asiento anatómico.

Base de tipo estrella de doble rueda para mayor estabilidad.

#### Asiento:

Debe ser de alta resistencia.

Los reposa brazos tipo T con regulación, tienen que salir del asiento, no del espaldar.

Respaldo semi-rígido como soporte lumbar.

Diseño de respaldo con regulación de inclinación hacia atrás máxima de 15°, en caso que no tenga perilla de autorregulación.

Mantener la espalda recta, sentándose lo más atrás posible de la silla y apoyando la columna en el respaldo.

**Tapiz/espuma.**

Resistente al rompimiento, al deslizamiento de costura y solidez de color, repelente al agua y de alta resistencia al rasgado.

Espuma de alta densidad y resistencia que no se deforme con el tiempo, y con un espesor que garantice el permanente y adecuado soporte del cuerpo.

**Ejemplo:**



## ANEXO B

### Equipo Multifuncional (1 equipo, nuevo, de primer uso y exclusivo)

Característica	Descripción
Función	Escaneo a color Copiado Envío de fax Impresión a color.
Tecnología de impresión	Láser Monocromo y color.
Resolución de impresión	1200 Image Quality. 1200 x 1200 dpi 2400 Image Quality 600 x 600 dpi.
Pantalla	Pantalla táctil a color.
Red Ethernet	Si.
USB Directo	Si.
Procesador	400 - 600 MHz.
Memoria mínima	128 MB.
Impresión dúplex (2 caras)	Dúplex integrado.
Tamaños de Papel Soportados	Sobre 10 Sobre 7 ¾ Sobre 9 A4 A5 A3 Sobre B5 Sobre C5 Sobre DL Tarjeta A6 Ejecutivo Folio JIS-B5 Legal Carta Statement Universal Oficio
Tipos de Papel Soportados	Cartulina Sobres Etiquetas de papel Papel normal Transparencias Consulte la Guía de Tarjetas y Etiquetas
Capacidad de Entrada de Papel, Estándar: Hasta	300 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Capacidad de Entrada de Papel, Máxima: Hasta	850 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Capacidad de Salida del Papel, Estándar: Hasta	150 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Capacidad de Salida de Papel, Máxima: Hasta	150 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2
Sistemas Operativos Soportados	Microsoft Windows XP Microsoft Windows XP x64 Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 7 x64 Microsoft Windows 10
Protocolo de Soporte de Red	TCP/IP IPX/SPX AppleTalk Lex Link (DLC) TCP/IP IPv6 TCP UDP

## ANEXO C

### Teléfono IP de 02 líneas - (38 equipos)

El contratista deberá considerar las activaciones o licencias necesarias para el correcto funcionamiento y registro de los equipos telefónicos en la Central Cisco CUCM versión 12 o superior.

Característica	Descripción
Pantalla gráfica	A 396 x 81 pixel-basado, anti-reflejo, pantalla monocromática con retroiluminación en blanco permite el acceso de desplazamiento a las funciones de llamada y aplicaciones basadas en texto XML.
Altavoz	Altavoz de dúplex completo permite una flexibilidad en la realización y recepción de llamadas.
Compatibilidad con auriculares	RJ9 interfaz para auriculares opcionales que permita a los usuarios disfrutar de opciones adicionales para el lugar y recibir llamadas.
Interfaz	Cambiar fácil desplazamiento a través de la información que se muestra.
Características de la red	Características de la red se encuentran CDP y IEEE 802.1 p / q de etiquetado y de conmutación.
Conmutador Ethernet	Conexión Ethernet 10/100 Base-T a través de dos puertos RJ-45, uno para la conexión LAN y el otro para conectar un dispositivo Ethernet aguas abajo, como un PC.
Control de volumen	Cambiar fácilmente el nivel de decibelios ajustes del teléfono, los altavoces del monitor y el timbre.
Dos posiciones, soporte de pie	Soporte de pie y que permita quitar el soporte para montaje en pared.
Tonos del timbrado	Múltiples tonos de llamada ajustables por el usuario.
Codec Soportados	G.711a, G.711, G.729a, G.729b, G.729ab y codecs de compresión de audio-iLBC son compatibles.
Calidad de voz	Comodidad de generación de ruido y la actividad de detección de voz (VAD) de programación se proporciona en todo el sistema.
Funciones de seguridad	• Certificados.
	• Autenticación de imagen.
	• El dispositivo de autenticación.
	• Archivo de autenticación.
	• Señalización de autenticación.
	• Medios de comunicación cifrada con seguro en tiempo real. Protocolo de Transferencia (SRTP).
	• Señalización de cifrado con Transport Layer Security (TLS).
	• Los archivos de configuración encriptados.



## ANEXO D

### Equipos Auriculares o Headphone (38 equipos)

Característica	Descripción
Interfaz	USB de alta velocidad compatible con USB 2.0
Auricular	USB digital. Control de volumen. Micrófono unidireccional con cancelación de ruido acústico. Micrófono con movimiento de 180 grados.
Características	Anulación activa del ruido. Protección para los oídos. Tecnología Smart Sensor. Calidad de audio profesional. Controles on line. Ecualizador dinámico: respuesta de frecuencia del micrófono de 100 Hz-8 kHz óptima para telefonía de voz de banda ancha (hasta 6800 Hz). Salida estéreo de alta fidelidad desde 20 Hz - 20 kHz. Procesamiento de señal digital (DSP) mejorado. La protección contra sobresaltos acústicos detecta y elimina cualquier subida repentina del sonido y limita el nivel a 105 dBA; la medición de la media ponderada de tiempo (TWA) evita que los niveles medios de exposición al ruido superen los 85 dBA (sólo PC) Las luces de la almohadilla indican a sus compañeros que está ocupado con una llamada.
Sistemas Operativos	Microsoft Windows XP. Microsoft Windows XP x64. Microsoft Windows 7. Microsoft Windows 7 x64. Microsoft Windows 10.

**NOTA:** El contratista será el responsable de la reposición de equipos (auriculares, equipo de teléfono, PCs, equipo multifuncional) en caso de deterioro o desgaste por el uso.

## ANEXO E

### Reposa muñecas para mouse:

Característica	Descripción
Dimensiones	649 mm x 269 mm x 25.4 mm.
Características	<p>3M™ Reposamuñecas para teclado y ratón relleno de gel con recubrimiento de piel sintética, colores negro/gris metálico de 649 x 269 x 25,4 mm,</p> <p>Plataforma para teclado ajustable en altura, con 3M™ Relleno de Gel para Reposamuñecas patentado y piel sintética, que ayuda a colocar las muñecas en una postura correcta.</p> <p>Soluciones para espacios de trabajo que mejoran la comodidad, la organización y la productividad.</p> <p>Plataforma reclinable que mantiene las muñecas alineadas correctamente y fomenta una postura ergonómica.</p> <p>Incluye la superficie para ratones 3M™ Precise™, que amplía la duración de las pilas de los ratones inalámbricos y mejora el desempeño del ratón. La superficie para deslizar el ratón puede cambiarse de posición para asesores zurdos.</p> <p>Los reposamuñecas de suaves imitación piel son fáciles de limpiar y presentan una protección contra microbios que impide el crecimiento de microorganismos tales como bacterias y moho, que pueden causar manchas, olores y la degradación del producto</p> <p>Con un mínimo de un 15% de contenido reciclado pre consumo, certificado T.U.V.</p>

## ANEXO F

### Equipo de Video Conferencia

El equipo de video conferencia deberán incluir una cámara Full HD (1080p) con zoom óptico x.4, un micrófono con botón mute incorporado y control remoto, además de cumplir con las siguientes características:

- El control del equipo deberá ser a través del control remoto estándar y mediante un control táctil (touch).
- Protocolos soportados: SIP y H.323.
- Deberá soportar conectar hasta 02 micrófonos.
- Con 01 puerto Ethernet 10/100/1000 Mbps.
- Con 02 puertos USB.
- Estándares de video: H.261, H.263, H.263+, H.264.
- Estándares de audio: G.711, G.722, G.722.1.
- Características del audio: Calidad de CD 20KHz, cancelador de eco, reducción automática de ruido, control de ganancia automática (AGC).
- Salida de audio: 01 puerto HDMI para estéreo.
- Entrada de audio: 02 puertos para micrófono (4-pin MiniJack).
- Salida de video en formato 16:9 Widescreen.
- Salida de video HDMI (02 puertos).

- ✓ 1920 x 1080@60fps (1080p60)
- ✓ 1280 x 720@60fps (720p60)
- ✓ 1366 x 768@60fps (WXGA)
- ✓ 1280 x 768@60fps (WXGA)
- ✓ 1024 x 768@60fps (XGA)
- ✓ 1280 x 1024@60fps (SXGA)
- ✓ 800 x 600@60fps (SVGA)
- ✓ 640 x 480@60fps (VGA)

- Entrada de Video HDMI (01 puerto)

- ✓ 1920 x 1080@60fps (1080p60)
- ✓ 1920 x 1080@30fps (1080p30)
- ✓ 1280 x 720@60fps (720p60)
- ✓ 1280 x 1024@60fps (SXGA)
- ✓ 1024 x 768@60fps (XGA)
- ✓ 800 x 600@60fps (SVGA)
- ✓ 640 x 480@60fps (480p60)

- Entrada de video con soporte *digital y analógico* (01 puerto DVI-I)

#### Digital

- ✓ 1920 x 1080@60fps (1080p60)
- ✓ 1920 x 1080@30fps (1080p30)
- ✓ 1280 x 720@60fps (720p60)
- ✓ 1280 x 1024@60fps (SXGA)
- ✓ 1024 x 768@60fps (XGA)
- ✓ 800 x 600@60fps (SVGA)
- ✓ 640 x 480@60fps (480p60)

#### Analógico

- ✓ 1920 x 1080@60Hz (1080p)
- ✓ 1280 x 720@60Hz (720p)
- ✓ 1600 x 1200@60Hz (UXGA)
- ✓ 1280 x 1024@60Hz (SXGA)

- ✓ 1024 x 768@60Hz (XGA)
- ✓ 1280 x 768@60Hz (WXGA)
- Características de la cámara *Full HD* (1080p)
  - ✓ 1/3" CMOS
  - ✓ Zoom óptico x4
  - ✓ +15°/-25° tilt, +/- 90° pan
  - ✓ Campo de vista horizontal: 72°
  - ✓ Campo de vista vertical: 43.5°
  - ✓ Distancia de enfoque: 0.3m - ∞
  - ✓ 1920 x 1080@60fps
  - ✓ Control automático de enfoque, brillo, balance de blancos
  - ✓ Salida: Dual HDMI y HD-SDI
- Soporte de *Firewall Transversal*: H460.18, H.460.19
- Mecanismos de encriptación AES.
- Administración vía HTTPS y SSH.
- Alimentación 220 VAC 60 Hz.

## 16. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PERSONAL CLAVE

### **SUPERVISOR (02 posiciones)**

#### **Formación Académica:**

Titulado en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, psicología o ingenierías.

#### **Habilidades:**

El supervisor(a) deberá cumplir con las siguientes características:

- ✓ Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- ✓ Facilidad para interrelacionarse.
- ✓ Facilidad para tratar cualquier tipo de carga emocional de los ciudadanos.
- ✓ Trato amable.
- ✓ Proactivo (a).
- ✓ Manejo del trabajo bajo presión.
- ✓ Alta capacidad de análisis y atención a detalles.
- ✓ Persona abierta, con capacidad empática; es decir, capacidad de ponerse en la piel del ciudadano, de captar sus necesidades, comprenderlas y buscar soluciones.
- ✓ Dinámico(a), con buena capacidad de análisis, debe tener un dominio sobre los pilares básicos del Call Center.
- ✓ Facilidad para identificar aspectos de mejora.
- ✓ Facilidad para identificar que recursos y herramientas hay que disponer para mejorar el servicio.

#### **Experiencia\*:**

Experiencia mínima de 2 años en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de energía y/o derechos de protección al consumidor; como supervisor, coordinador o monitor de Call Center.

\*se acredita desde que es egresado de la carrera.

#### **Capacitación:**

- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en normas ISO 9001:2008 y/o ISO 9001:2015.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Gestión y Supervisión de la Energía, Gestión Avanzada de la Energía y/o Gestión de la Energía.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Procedimiento Administrativo General y Protección de Datos Personales.
- ✓ Mínima de veinticuatro (24) horas lectivas en Derecho de la Energía.

#### **Actividades**

- ✓ Llevar el control de la asistencia del personal el cual deberá ser reportado diariamente al inicio de la jornada al responsable de la División de Supervisión Regional del Osinergmin.
- ✓ Reportar directamente todo lo relacionado al servicio y/o cualquier eventualidad con el responsable de la División de Supervisión Regional del Osinergmin.
- ✓ Verificar diariamente los reportes del OSIMAC efectuando el análisis de los resultados y comunicando las desviaciones al responsable de la División de Supervisión Regional encargado del Sistema de Gestión de la Calidad del Osinergmin.
- ✓ Elaborar el informe semanal, mensual, trimestral y anual, de acuerdo a la estructura requerida por el Osinergmin.
- ✓ Efectuar la verificación y seguimiento a las orientaciones registradas en el OSIMAC, correspondientes al canal telefónico y virtual, así como los trámites gestionados en este canal.
- ✓ Verificación de las acciones referentes al levantamiento de las observaciones y SACP.

- ✓ Participar de las capacitaciones y efectuar la retroalimentación al personal del servicio tercero.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Verificar el cumplimiento de la atención al ciudadano de acuerdo a lo establecido en los siguientes documentos: procedimiento gestión de actividades a los grupos de interés, procedimiento gestión de atención de requerimientos en energía y minería, procedimiento atención de reclamaciones de los servicios brindados por Osinergmin, cartas de servicios, manual de mejora de atención al ciudadano, procedimientos relacionados y otros documentos que en el desarrollo del servicio implemente Osinergmin.

Los supervisores serán asignados en turnos rotativos, de acuerdo a la necesidad que determine Osinergmin.

**Acreditación:**

El título profesional requerido será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, a través del siguiente link <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

La capacitación se acreditará con copia simple de constancias o certificados.

La experiencia 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.

## **16.1 EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD**

**Requisitos:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 11,732,110.54 (Once millones setecientos treinta y dos mil ciento diez con 54/100 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 los siguientes: Administración de personal en el rubro de outsourcing en canales de atención (telefónico, virtual, presencial o móvil) y/o servicio de atención al cliente como canales de atención.

**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, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

### **OTRO PERSONAL (No clave)**

#### **ASESOR TELEFÓNICO VIRTUAL (32 posiciones)**

Distribuidos de la siguiente forma:

- Asesor telefónico virtual (23 posiciones).
- Asesor telefónico virtual bilingüe castellano quechua (03 posiciones, debidamente inscritos en el Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura, acreditado con la resolución correspondiente).
- Asesor telefónico virtual bilingüe castellano aimara (03 posiciones).

- Asesor telefónico virtual intérprete de lengua de señas peruana (03 posiciones, nivel avanzado, debidamente acreditado. La acreditación se obtiene cumpliendo con los requisitos establecidos por el Ministerio de Educación que regula los Institutos de Educación Superior, escuelas de Educación o Universidades).

**Formación Académica:**

Bachiller en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, psicología, sociología, literatura, marketing o ingenierías y afines.

**Habilidades:**

El asesor telefónico debe cumplir con las siguientes características:

- ✓ Excelente dicción (tono, ritmo, voz).
- ✓ Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- ✓ Utilización de un lenguaje claro y sencillo, con amplio vocabulario.
- ✓ Capacidad para lograr que los ciudadanos proporcionen la información necesaria para brindar una adecuada atención.
- ✓ Facilidad para interrelacionarse.
- ✓ Facilidad para tratar cualquier tipo de carga emocional de los ciudadanos.

**Experiencia:**

Experiencia mínima de 1 año en atención a usuarios/ciudadanos/clientes a través de atención telefónica, presencial y/o virtual, en temas de energía, electricidad, gas natural, hidrocarburos, minería, agua o telecomunicaciones.

**\*se acredita desde que es egresado de la carrera.**

**Actividades:**

- ✓ Atender los requerimientos de consultas y trámites de los ciudadanos brindando orientación en el tema solicitado y responder de acuerdo a la información entregada por Osinergmin. Brindar servicio de orientación a los ciudadanos en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Registrar los datos del ciudadano y la información brindada en el sistema respectivo o de acuerdo a lo estipulado en los documentos de Osinergmin.
- ✓ Deriva consultas y requerimientos de mayor complejidad hacia niveles superiores o a los especialistas de cada área.
- ✓ Trasladar los problemas de los ciudadanos a las instancias correspondientes.
- ✓ Realizar seguimiento a los problemas y requerimientos que no se puedan atender en el momento.
- ✓ Atención de consultas por el chat en línea, Chatbot, Whatsapp, seguimiento back office, seguimiento a las apps, aplicación de encuestas por cartas de servicios, ingreso de documentos recepcionados por el canal virtual.
- ✓ Otras labores relacionadas a la atención telefónica y virtual.
- ✓ Reporta al Supervisor del servicio de Call Center.

**ASISTENTE DE CANALES DE ATENCIÓN (02 posiciones)**

**Formación Académica:**

Titulado en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, psicología o ingenierías.

**Habilidades:**

Deberá cumplir con las siguientes características:

- ✓ Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- ✓ Facilidad para interrelacionarse.
- ✓ Trato amable.
- ✓ Proactivo (a).
- ✓ Manejo del trabajo bajo presión.
- ✓ Dominar técnicas de comunicación interpersonal.

**Experiencia:**

Experiencia mínima de 2 años en actividades administrativas de seguimiento y control, tales como:

- ✓ Participar en la implementación de proyectos y/o procedimientos.
- ✓ Participar en el análisis de resultados.
- ✓ Recopilar, clasificar y analizar información.
- ✓ Llevar registro y control de la información.
- ✓ Controlar los avances de resultados.
- ✓ Coordinar y hacer seguimiento de acciones.
- ✓ Seguimiento al desarrollo de actividades.
- ✓ Elaborar informes de actividades realizadas.

El cumplimiento sobre la experiencia mínima de 2 años en cualquiera de las actividades señaladas será considerado como válido.

**\*se acredita desde que es egresado de la carrera.**

**Actividades:**

- ✓ Elaboración de flujogramas y documentación en general relacionada a la descripción de las actividades de atención al cliente/ciudadano realizado en los diferentes canales de atención.
- ✓ Recopilación y tipificación de los incumplimientos del proceso de atención al ciudadano.
- ✓ Consolidar el resultado de la verificación y reportar el cumplimiento de las revisiones de las orientaciones brindadas en las canales de atención registradas en el OSIMAC.
- ✓ Consolidar el resultado de la verificación y reportar el cumplimiento de requisitos para el registro, tipificación y derivación de documentos en el sistema de gestión documentaria.
- ✓ Verificar y reportar el cumplimiento del protocolo de atención al cliente en los diferentes canales de atención.
- ✓ Gestión de los registros relacionados a la atención al ciudadano y los declarados en el SIG de la DSR.
- ✓ Otras funciones relacionadas a la prestación del servicio y cumplir el objetivo del mismo.

**MONITOR CAPACITADOR DE CALIDAD (02 posiciones)**

**Formación Académica:**

Titulado en las carreras de comunicación, derecho, economía, administración, contabilidad, trabajo social, educación, psicología o ingenierías.

**Habilidades:**

El Monitor y Capacitador de Calidad debe cumplir con las siguientes características:

- ✓ Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- ✓ Facilidad para interrelacionarse.
- ✓ Trato amable.



- ✓ Proactivo (a).
- ✓ Manejo del trabajo bajo presión.
- ✓ Alta capacidad de análisis y atención a detalles.
- ✓ Dinámico(a), con buena capacidad de análisis, debe tener un dominio sobre los pilares básicos del Call Center.
- ✓ Facilidad para identificar aspectos de mejora.
- ✓ Facilidad para identificar que recursos y herramientas hay que disponer para mejorar el servicio.

#### **Experiencia:**

Experiencia mínima de 1 año en temas de atención a usuarios de servicios públicos (agua, energía o telecomunicaciones) y/o regulación de servicios de energía y/o derechos de protección al consumidor; en los canales de atención telefónica, de manera presencial o virtual, como capacitador y/o monitor de calidad.

**\*se acredita desde que es egresado de la carrera.**

#### **Actividades:**

- ✓ Monitorear llamadas para garantizar la calidad en la prestación del servicio telefónico y las atenciones virtuales.
- ✓ Identificar las desviaciones con respecto a los criterios de calidad y de acuerdo al procedimiento de atención al ciudadano.
- ✓ Retroalimentar a los asesores de acuerdo a los resultados obtenidos de las desviaciones identificadas y de los informes de gestión del proceso de atención al ciudadano en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Capacitar al personal sobre los criterios de calidad para la atención al ciudadano para el cumplimiento de los indicadores de calidad.
- ✓ Evaluar las encuestas en línea.
- ✓ Informar los resultados de la calidad del servicio y propuestas de mejora en base a desviaciones detectadas.

#### **Acreditación para el personal clave:**

El grado o título profesional requerido será verificado en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, a través del siguiente link <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

La capacitación se acreditará con copia simple de constancias o certificados.

La experiencia 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.

El sustento para el personal no clave se adjuntará como parte del file personal antes del inicio del servicio.

**Nota.** - Deberá acreditar la formación académica, experiencia y capacitación del personal clave como requisito para perfeccionar el contrato, debiendo adjuntar toda la documentación necesaria para acreditar lo requerido.

## **16.2. CAPACITACIÓN**

EL CONTRATISTA debe realizar capacitaciones al personal asignado al servicio, para ello debe presentar dentro de los 10 días calendarios de iniciado el presente servicio un cronograma de ejecución de capacitaciones.

A continuación, algunas consideraciones para el desarrollo de las capacitaciones:

- ✓ Debe ser brindada por empresas especializadas (universidades o centros de capacitación que brinden capacitaciones a nivel técnico especializado).
- ✓ Tener una duración como mínimo de 24 horas por cada tema (horas de 60 minutos, no se considera la hora de refrigerio).
- ✓ Deber ser de manera presencial.
- ✓ Desarrollada en horarios que no perjudiquen el servicio (días domingos u otros, considerar el reemplazo respectivo para los asesores que laboran estos días e incluir break y almuerzo para los participantes).
- ✓ Desarrollar un tema por cada semestre que dure el presente servicio, teniendo como fecha de realización el último mes de cada semestre.
- ✓ Los temas deberán ajustarse a la gestión que se realiza en el canal telefónico y virtual.
- ✓ Deberán enviar el temario y propuesta de 03 proveedores para la elección por parte de Osinergmin, como mínimo 30 días antes de la fecha en que se realizará la capacitación y comunicar al personal 15 días antes de la realización del mismo.
- ✓ Es obligatorio realizar una prueba de conocimientos de entrada y una de salida, al personal.
- ✓ EL CONTRATISTA deberá remitir la acreditación y evaluaciones de todas las capacitaciones que ha recibido el personal asignado al servicio en un plazo no mayor de 10 días calendarios contados desde el día siguiente de realizada la capacitación, la no presentación de la acreditación conlleva a la aplicación de la penalidad correspondiente.
- ✓ El incumplimiento de la realización de las capacitaciones genera penalidad de acuerdo al numeral 14 del cuadro de penalidades. La asistencia de todo el personal es obligatoria, la inasistencia de algún personal genera penalidad.

El cronograma de capacitaciones deberá contener como mínimo los siguientes temas:

- ✓ Gestión de la energía.
- ✓ Estrategias de negociación y resolución de conflictos.
- ✓ Técnicas de comunicación oral, escrita y telefónica, atención al ciudadano y reclamaciones. El manejo de emociones en la atención al ciudadano.
- ✓ Marketing telefónico orientado a servicios, guión de llamadas, gestión de llamadas, gestión de seguimiento y análisis de la gestión.
- ✓ Técnica de encuestas telefónicas en marketing de servicios.
- ✓ Capacitaciones referentes a los sistemas integrados de gestión (UNE 93200 “Cartas de servicio”, ISO 9001:2015, ISO 27001:2005). Cultura de calidad en el servicio enfocada en la ISO.
- ✓ Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General y su correspondiente reglamento y Ley N° 29733 de Protección de Datos Personales y su correspondiente reglamento.
- ✓ Ortografía y redacción efectiva, lenguaje utilizado en el canal virtual y chat en línea.
- ✓ Comunicación asertiva y efectiva en la excelencia en la atención al cliente y manejo del tiempo. Desarrollo de habilidades blandas, los mismos que están referidos a reducir las resistencias y la preparación para el cambio en los procesos y mejoras tecnológicas a implementar.
- ✓ Actualización de Habilidades Comunicativas, Comunicación Asertiva y Comunicación No Presencial.

**Nota:** Dependiendo de las necesidades de Osinergmin, los temas propuestos para las capacitaciones podrían modificarse, lo que se informará a EL CONTRATISTA con la debida anticipación.

Toda transferencia de información que reciba el personal de atención por parte de EL CONTRATISTA o por Osinergmin (procedimientos internos, se desarrollará en horarios que no perjudique el servicio. La transferencia de información que brinde Osinergmin se desarrollará en las instalaciones de EL CONTRATISTA, nuestras instalaciones o a través de video conferencia.

EL CONTRATISTA deberá asegurar que el personal que ejecute el servicio presente las actitudes propias del perfil del puesto requerido, lo cual será acreditado con el certificado de aptitud laboral, que debe considerar evaluaciones psicológicas aplicadas al personal seleccionado (requisito obligatorio). Dichas evaluaciones psicológicas deberán ser asumidas por EL CONTRATISTA y los resultados ser presentados al Osinergmin antes del inicio del servicio. EL CONTRATISTA deberá presentar los certificados de aptitud laboral antes del inicio del servicio.

Asimismo, la empresa contratista deberá hacer firmar los acuerdos de confidencialidad de información con su personal y los presentará al Osinergmin antes del inicio del servicio.

#### **16.4. OTRAS OBLIGACIONES ASOCIADAS AL PERSONAL**

EL CONTRATISTA deberá cumplir con lo siguiente:

- a. EL CONTRATISTA debe asignar a los supervisores y monitores capacitadores del servicio un equipo de telefonía móvil, sistema operativo Android, memoria interna igual o superior a 16GB, memoria RAM igual o superior a 1.5GB, con red privada, llamadas y servicios de datos ilimitado. Deberán estar instalados y configurados los sistemas de Osinergmin y cuenta de correo electrónico con la extensión de EL CONTRATISTA. Dicho equipo deberá estar operativo desde el primer día útil de iniciado el servicio.
- b. Todas las posiciones contratadas deberán contar con cuentas de correos electrónicos con la extensión de la empresa contratista. Para ello, tendrán un plazo máximo de hasta 2 días calendarios contados desde el día en que se inició el servicio para la activación de dichas cuentas. En el caso de la incorporación de nuevo personal se aplicará el mismo plazo. El incumplimiento genera penalidad según el numeral 2 del cuadro de penalidades.
- c. Los costos directos e indirectos que se incurren para la prestación del servicio, son de exclusiva responsabilidad y competencia de EL CONTRATISTA, debiendo afrontar los gastos en: sueldos, gratificaciones, beneficios sociales, CTS, Impuesto a la Renta, vacaciones, IGV, pago oportuno de AFP, ESSALUD, y cualquier otra obligación tributaria, impuesto o beneficio creado de acuerdo a Ley.
- d. El servicio brindado se efectuará de lunes a domingo, las 24 horas del día, los 365 días del año, incluyendo sábados, domingos y feriados.
- e. Una vez firmado el contrato, EL CONTRATISTA tendrá un máximo de dos (2) días calendario para presentar una lista de candidatos (personal no clave) a brindar el servicio (mínimo 3 candidatos por cada posición a cubrir), los cuales deben cumplir con los requisitos de formación académica, experiencia y capacitación solicitados. Asimismo, la División de Supervisión Regional tendrá tres (3) días calendarios para verificar que el personal cumpla con los requisitos mínimos. Los plazos mencionados se contabilizan antes de la firma del acta de inicio.
- f. Osinergmin tiene un periodo de 90 días para evaluar que el personal esté cumpliendo con los requisitos mínimos en lo referido a la atención de las consultas y de estimarlo pertinente se podrá solicitar a EL CONTRATISTA el cambio de personal.
- g. Precisar que en el periodo de prueba se observará el desenvolvimiento y la aplicación de habilidades de los asesores, las cuales están detalladas en el presente documento. Asimismo, se verificará la aplicación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones frente a determinadas situaciones (problemas) que presente el ciudadano, en algunos casos de atención.

#### **17. OTRAS PENALIDADES Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas en cualquier momento del desarrollo del contrato y serán descontadas por Osinergmin de manera automática en cualquier factura pendiente de cancelación.

Las penalidades serán ejecutadas sin perjuicio de la ejecución de la Carta Fianza, la aplicación de otras penalidades pactadas contractualmente, de la resolución del contrato, de la responsabilidad civil y de las acciones legales pertinentes.

Osinergmin informará por escrito o correo electrónico a EL CONTRATISTA la aplicación de la penalidad, el cual tendrá un período de 3 días calendarios para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por EL CONTRATISTA no es aceptado por Osinergmin se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente. De darse el caso que Osinergmin informe a EL CONTRATISTA la aplicación de la penalidad y éste respondiese en el plazo de 1 día calendario, estando su respuesta no justificada, le quedará como plazo 2 días calendarios para emitir una nueva respuesta.

A EL CONTRATISTA se le aplicará penalidades si se presentara alguno de los siguientes supuestos:

<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>
1	Por desconexión del servicio y/o pérdida de comunicación (no atención de llamadas telefónicas y/o atención virtual: correo electrónico, formulario de consultas, encuestas, ChatBot o Whatsapp empresarial).	10 UIT por cada ocurrencia contada a partir del minuto treinta y uno de ocurrido el evento en el canal telefónico y a partir del minuto noventa y uno de ocurrido el evento en el canal virtual (correo, formulario de consultas, ChatBot y Whatsapp empresarial). Aplicable por cada servicio.
2	Por no contar con cuentas de correo electrónico en los plazos establecidos.	0.20 % UIT diarios por posición.
3	Que el personal mínimo definido en el numeral 7.3 no se integre al equipo de trabajo, desde el primer día útil de inicio de servicio.	1 UIT por día.
4	Incumplimiento en la presentación o actualización del plan de contingencias.	0.10 UIT diarios, a partir del día siguiente de vencido el plazo de presentación.
5	Incumplimiento con el sistema de grabación de llamadas.	0.10 UIT por cada grabación de llamada incompleta o que no haya sido grabada en su totalidad con todas las interacciones.
6	Por no contar con la totalidad del personal mínimo requerido durante la jornada laboral.	0.20 UIT diarios por posición, aplicable a partir del día siguiente de iniciado el presente servicio.
7	Por no contar con personal de reemplazo.	0.10 UIT diarios por posición, aplicable desde el primer día de ausencia.
8	Incumplimiento en presentar terna que no cumpla los requisitos, cumplido el plazo de 2 días hábiles.	0.20 UIT diarios por posición a partir del día hábil siguiente de cumplido el plazo establecido.
9	Incumplimiento en la presentación del informe de análisis de auditoría automática dentro de los plazos establecidos.	3 UIT por cada incumplimiento.
10	Incumplimiento de las condiciones de seguridad y/o requisitos legales de los Términos de Referencia.	0.07 UIT por cada condición o requisito no cumplido, hasta un máximo de tres requisitos.
11	Incumplimiento en la presentación del file personal de cada posición al inicio del	0.20 UIT diarios por posición.

<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>
	servicio y en cada oportunidad que ingrese una nueva posición.	
12	Incumplimiento en la presentación del certificado de aptitud laboral antes del inicio del servicio y en plazo no mayor de 10 días calendario de realizado el examen.	0.20 UIT diarios por posición.
13	Incumplimiento en la presentación de las acreditaciones y evaluaciones de las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT diarios, contados a partir del 11avo día calendario.
14	Por no acreditar que la totalidad del personal ha cumplido con las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT por cada posición que no asistió a la capacitación.
15	Incumplimiento en la meta de eficacia por los servicios brindados mensualmente.	0.03 UIT.
16	Incumplimiento en la meta de eficacia por los servicios brindados semestralmente.	0.05 UIT.
17	Incumplimiento reiterativo (3 desviaciones en un mes) de lo establecido en el protocolo de atención y procedimientos de atención al ciudadano.	0.03 UIT.
18	No disponer o brindar algún ítem especificado en infraestructura, ambiente de trabajo, mobiliario y/o equipamiento tecnológico.	10 UIT por cada ítem especificado en infraestructura, ambiente de trabajo, mobiliario y/o equipamiento tecnológico.
19	No disponer o brindar algún ítem considerado en las especificaciones técnicas.	5 UIT por cada ítem considerado en las especificaciones técnicas.

#### **CAPÍTULO IV PROFORMA DEL CONTRATO**

### **CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**

#### **CONTRATACIÓN DIRECTA N° 04-2023-OSINERGMIN**

Conste por el presente documento, la **CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**, que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

#### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [...], el Órgano Encargado de las Contrataciones adjudicó la buena pro de la **CONTRATACIÓN DIRECTA N° 04-2023-OSINERGMIN** para la **CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL** 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 **CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**.

#### **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>4</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en pagos parciales,

<sup>4</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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.

Los pagos serán efectuados en armadas mensuales, contadas desde el acta de inicio del servicio es decir desde la etapa operativa, previa presentación de los entregables señalados en el numeral 7.7 de los Términos de Referencia (Capítulo III de las Bases), en concordancia con el numeral 7.9 de los citados Términos de Referencia, y previa conformidad emitida por la División de Supervisión Regional, considerando lo siguiente:

N°	Cálculo de Pago	Requisitos
Primer pago	Días transcurridos del mes 1: 6.37% del monto contratado.	Previa presentación de los entregables establecidos en el numeral 7.7 y la conformidad de la División de Supervisión Regional.
Segundo al décimo segundo. pago.	Días transcurridos del mes 2 al mes 12: 8.33% del monto contratado.	Previa presentación de los entregables establecidos en el numeral 7.7 y la conformidad de la División de Supervisión Regional.
Décimo tercer pago (de existir saldo pendiente en días)	Días transcurridos del mes 13 (último mes): saldo restante 2% del monto contratado.	Previa presentación de los entregables establecidos en el numeral 7.7 y la conformidad de la División de Supervisión Regional.

Los pagos se efectuarán mediante abono directo en cuenta bancaria abierta en una entidad del sistema financiero nacional, para cuyo efecto el contratista comunicará a Osinergmin su Código de Cuenta Interbancario (CCI) y su número de cuenta bancaria.

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

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

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

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

El plazo de ejecución de la prestación del servicio es de trescientos sesenta 360 días calendario contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio del Servicio o hasta que entre en vigencia la etapa operativa del servicio objeto del procedimiento de selección correspondiente; lo que ocurra primero.

Se contemplan las siguientes etapas:

- **Etapas Pre operativa:**

Esta etapa será realizada a partir de la firma del contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo de duración máximo de 30 días calendario, el mismo que no está contemplado dentro de los 360 días de plazo de ejecución del servicio.

Durante esta fase el Contratista al que se adjudique la Buena Pro deberá cumplir con la infraestructura tecnológica y las especificaciones técnicas señaladas en el numeral 15 del presente documento para dar inicio a la prestación del servicio. Cabe aclarar que el Proveedor actual del servicio realizará la transferencia al nuevo Proveedor en máximo 30 días calendario, durante la fase pre-operativa. Esta etapa no tiene costo alguno para el OSINERGMIN.



En esta etapa EL CONTRATISTA deberá contemplar todas las configuraciones necesarias y pruebas del IVR del Call Center (Respuesta de Voz Interactiva) del servicio actual.

- **Etapas Operativa:**

Tiene una duración de 360 días calendario, contados a partir de la culminación de la Fase Pre Operativa. Esta fase comprende la operación y ejecución, que se iniciará con la firma del acta de inicio del servicio.

- **Etapas de Transferencia:**

En esta fase EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente Contratista. La duración de esta etapa será como máximo de 30 días calendario y está comprendido dentro de los 360 días calendario del servicio indicado en la fase operativa.

**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**

*De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a cien mil Soles (S/ 100,000.00). Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente.*

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

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

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

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la División de Supervisión Regional, en el plazo máximo de siete (7) días calendario 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 01 año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

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

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

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

Donde:

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

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

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

#### **Importante**

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

#### **OTRAS PENALIDADES**

Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas en cualquier momento del desarrollo del contrato y serán descontadas por Osinergmin de manera automática en cualquier factura pendiente de cancelación.

Las penalidades serán ejecutadas sin perjuicio de la ejecución de la Carta Fianza, la aplicación de otras penalidades pactadas contractualmente, de la resolución del contrato, de la responsabilidad civil y de las acciones legales pertinentes.

Osinergmin informará por escrito o correo electrónico a EL CONTRATISTA la aplicación de la penalidad, el cual tendrá un periodo de 3 días calendarios para efectuar su descargo. Si el descargo

presentado por EL CONTRATISTA no es aceptado por Osinergmin se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente. De darse el caso que Osinergmin informe a EL CONTRATISTA la aplicación de la penalidad y éste respondiese en el plazo de 1 día calendario, estando su respuesta no justificada, le quedará como plazo 2 días calendarios para emitir una nueva respuesta. EL CONTRATISTA se le aplicará penalidades si se presentara alguno de los siguientes supuestos:

<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>
1	Por desconexión del servicio y/o pérdida de comunicación (no atención de llamadas telefónicas y/o atención virtual: correo electrónico, formulario de consultas, encuestas, ChatBot o Whatsapp empresarial).	10 UIT por cada ocurrencia contada a partir del minuto treinta y uno de ocurrido el evento en el canal telefónico y a partir del minuto noventa y uno de ocurrido el evento en el canal virtual (correo, formulario de consultas, ChatBot y Whatsapp empresarial). Aplicable por cada servicio.
2	Por no contar con cuentas de correo electrónico en los plazos establecidos.	0.20 % UIT diarios por posición.
3	Que el personal mínimo definido en el numeral 7.3 no se integre al equipo de trabajo, desde el primer día útil de inicio de servicio.	1 UIT por día.
4	Incumplimiento en la presentación o actualización del plan de contingencias.	0.10 UIT diarios, a partir del día siguiente de vencido el plazo de presentación.
5	Incumplimiento con el sistema de grabación de llamadas.	0.10 UIT por cada grabación de llamada incompleta o que no haya sido grabada en su totalidad con todas las interacciones.
6	Por no contar con la totalidad del personal mínimo requerido durante la jornada laboral.	0.20 UIT diarios por posición, aplicable a partir del día siguiente de iniciado el presente servicio.
7	Por no contar con personal de reemplazo.	0.10 UIT diarios por posición, aplicable desde el primer día de ausencia.
8	Incumplimiento en presentar terna que no cumpla los requisitos, cumplido el plazo de 2 días hábiles.	0.20 UIT diarios por posición a partir del día hábil siguiente de cumplido el plazo establecido.
9	Incumplimiento en la presentación del informe de análisis de auditoría automática dentro de los plazos establecidos.	3 UIT por cada incumplimiento.
10	Incumplimiento de las condiciones de seguridad y/o requisitos legales de los Términos de Referencia.	0.07 UIT por cada condición o requisito no cumplido, hasta un máximo de tres requisitos.
11	Incumplimiento en la presentación del file personal de cada posición al inicio del servicio y en cada oportunidad que ingrese una nueva posición.	0.20 UIT diarios por posición.
12	Incumplimiento en la presentación del certificado de aptitud laboral antes del inicio del servicio y en plazo no mayor de 10 días calendario de realizado el examen.	0.20 UIT diarios por posición.

<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>
13	Incumplimiento en la presentación de las acreditaciones y evaluaciones de las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT diarios, contados a partir del 11avo día calendario.
14	Por no acreditar que la totalidad del personal ha cumplido con las capacitaciones realizadas.	0.20 UIT por cada posición que no asistió a la capacitación.
15	Incumplimiento en la meta de eficacia por los servicios brindados mensualmente.	0.03 UIT.
16	Incumplimiento en la meta de eficacia por los servicios brindados semestralmente.	0.05 UIT.
17	Incumplimiento reiterativo (3 desviaciones en un mes) de lo establecido en el protocolo de atención y procedimientos de atención al ciudadano.	0.03 UIT.
18	No disponer o brindar algún ítem especificado en infraestructura, ambiente de trabajo, mobiliario y/o equipamiento tecnológico.	10 UIT por cada ítem especificado en infraestructura, ambiente de trabajo, mobiliario y/o equipamiento tecnológico.
19	No disponer o brindar algún ítem considerado en las especificaciones técnicas.	5 UIT por cada ítem considerado en las especificaciones técnicas.

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 SÉPTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

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

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

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

El arbitraje será institucional y resuelto por un tribunal arbitral conformado por tres (3) árbitros. La organización y administración del arbitraje será llevada por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.

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: 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 DÉCIMA NOVENA: 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.

#### **CLÁUSULA VIGESIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**EL CONTRATISTA** y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de **LA ENTIDAD** a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, **EL CONTRATISTA** y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**. Asimismo, **EL CONTRATISTA** y su personal conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de **LA ENTIDAD**, no pudiendo **EL CONTRATISTA** y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por **LA ENTIDAD** a **EL CONTRATISTA** y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

**EL CONTRATISTA** se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra **LA ENTIDAD** como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales de **LA ENTIDAD** y en su condición de encargado de las bases de datos personales de **LA ENTIDAD**, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. **EL CONTRATISTA** asumirá las costas y costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar de **LA ENTIDAD** y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. **EL CONTRATISTA** se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar **LA ENTIDAD**, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de **EL CONTRATISTA** de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

**EL CONTRATISTA** deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con **EL CONTRATISTA** no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, **EL CONTRATISTA** y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

**EL CONTRATISTA** se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado **LA ENTIDAD** a los dos (2) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, **EL CONTRATISTA** se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio, siendo **LA ENTIDAD** el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (5) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de **EL CONTRATISTA** y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA VEGESIMA PRIMERA: SEGURIDAD DE INFORMACION**

El **CONTRATISTA** se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión; las políticas específicas de seguridad de información, metodologías, estándares y otros establecidos por **LA ENTIDAD**, los mismos que están publicados en la página web de Osinergmin



(<https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/ISO27001.aspx>) y que declara conocer y aceptar.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, **LA ENTIDAD** autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el **CONTRATISTA** para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

El **CONTRATISTA** debe tomar medidas de protección de la información de **LA ENTIDAD** que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de **Osinergmin**.

El **CONTRATISTA** debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para **LA ENTIDAD** a fin de realizar la investigación correspondiente.

El **CONTRATISTA** se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que **LA ENTIDAD** audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios e información materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

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

El **CONTRATISTA** garantiza a **LA ENTIDAD** que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

De acuerdo con las bases, 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>5</sup>.*

<sup>5</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>



**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

**OSINERGMIN**

**CONTRATACION DIRECTA N° 04-2023-OSINERGMIN**

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.*