

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

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



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

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

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

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

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

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

INSTRUCCIONES DE USO:

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

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

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

**CONCURSO PÚBLICO N°
CP-SM-011-2023-ELCTO S.A.**

PRIMERA CONVOCATORIA

CONTRATACIÓN DEL

“SERVICIO DE TERCERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (FRONT OFFICE, BACK OFFICE), PARA ELECTROCENTRO S.A, UNA EMPRESA DEL GRUPO DISTRILUZ, EN LAS UNIDADES EMPRESARIALES AYACUCHO, HUANCAMELICA, HUANCAYO, JUNÍN, SELVA CENTRAL, PASCO, HUÁNUCO Y UNIDADES OPERATIVAS SAN FRANCISCO, TARMA, SATIPO Y TINGO MARÍA”, DENTRO DEL ÁMBITO DE SU RESPONSABILIDAD”

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de

Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*
Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

artículo 153 del Reglamento.

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE
ELECTRICIDAD DEL CENTRO S.A. – ELECTROCENTRO S.A.

RUC N° : 20129646099

Domicilio legal : Jr. Amazonas N° 641 – distrito y provincia de Huancayo,
Departamento Junín.

Teléfono: : (064) 481300

Correo electrónico: : rsarar@distriluz.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del “SERVICIO DE TERCERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (FRONT OFFICE, BACK OFFICE), PARA ELECTROCENTRO S.A, UNA EMPRESA DEL GRUPO DISTRILUZ, EN LAS UNIDADES EMPRESARIALES AYACUCHO, HUANCABELICA, HUANCAYO, JUNÍN, SELVA CENTRAL, PASCO, HUÁNUCO Y UNIDADES OPERATIVAS SAN FRANCISCO, TARMA, SATIPO Y TINGO MARÍA”, DENTRO DEL ÁMBITO DE SU RESPONSABILIDAD”

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante **Solicitud de Aprobación de Expediente N° SAE-040-2023-ELCTO de fecha 06 de Junio del 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 **PRECIOS UNITARIOS**, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Aplica.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

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 efectuar el depósito de **S/ 10.00 (diez con 00/100 soles) en la cuenta corriente de ELECTROCENTRO S.A. en Moneda Nacional N° 000-0106151 del Banco SCOTIABANK.**

El voucher podrá ser remitido a la mesa de partes virtual de la Entidad (mesadepartesELCTO@distriluz.com.pe) para la emisión del Comprobante de pago respectivo. Para el recojo de las Bases, podrán apersonarse al Jr. Amazonas N° 641 – Distrito y provincia de Huancayo, departamento de Junín.

Importante

<i>El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.</i>
--

1.10. BASE LEGAL

- Ley N°31638 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 – Ley del Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su modificatoria mediante Decreto Legislativo N° 1444 en adelante Ley.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF en adelante reglamento y demás modificatorias.
- Directivas del OSCE.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

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

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

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

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

- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)⁴
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en **SOLES**. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Criterios de Evaluación**”.

Advertencia

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

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

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

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 – PIDE⁵ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁶ (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- j) Estructura de costos⁸.
- k) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete⁹.
- a) Formato 13: Declaración Jurada de Intereses para Proveedores.**
- b) File personal de los profesionales que intervendrán en la prestación del servicio.**

Importante

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

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

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

⁷ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

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

⁹ Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya¹⁰.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la **SUSCRIPCION DEL CONTRATO**. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en **JR. AMAZONAS N° 641, DISTRITO Y PROVINCIA DE HUANCAYO ó a través de la Mesa de partes virtual** (mesadepartesELCTO@distriluz.com.pe).

Importante

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

2.5. ADELANTOS¹¹

La Entidad no otorgará adelantos.

2.6. FORMA DE PAGO

Los pagos serán parciales y se realizarán después de ejecutadas las prestaciones y otorgada la conformidad, con una periodicidad de un mes.

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

- ✓ Recepción y conformidad de la Gerencia Comercial y cada UUNN de Negocio y Servicio Eléctrico Mayor.
- ✓ Informe del funcionario responsable del área usuaria emitiendo su conformidad de la prestación efectuada.
- ✓ Comprobante de pago.
- ✓ Pago de beneficios sociales del personal del CONTRATISTA.

¹⁰ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

¹¹ Si la Entidad ha previsto la entrega de adelantos, debe prever el plazo en el cual el contratista debe solicitar el adelanto, así como el plazo de entrega del mismo, conforme a lo previsto en el artículo 156 del Reglamento.

Dicha documentación deberá ser registrado por el CONTRATISTA a través del Portal del Proveedor implementada por el Grupo Distriluz, a través del siguiente link:
<https://aplicaciones.distriluz.com.pe/Proveedor>

2.7. REAJUSTE DE LOS PAGOS

No habrá reajuste de precios.

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

TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

“Servicio de Tercerización de las Actividades en Centros de Atención al Cliente (Front Office, Back Office), para Electrocentro S.A, una empresa del Grupo Distriluz, en las Unidades Empresariales Ayacucho, Huancavelica, Huancayo, Junín, Selva Central, Pasco, Huánuco y Unidades Operativas San Francisco, Tarma, Satipo y Tingo María”, dentro del ámbito de su responsabilidad” para atención de Clientes Comunes y Mayores.

2. FINALIDAD PÚBLICA

El servicio requerido tiene como finalidad pública contratar los servicios para la atención eficiente a los clientes de ELECTROCENTRO S.A., por los requerimientos originados como consecuencia de la prestación del servicio público de electricidad, en concordancia a los alcances de la normatividad vigente, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural y toda otra normativa vigente que permita brindar una atención eficiente y eficaz a los clientes de ELECTROCENTRO S.A, impulsando el empleo de canales digitales.

3. VINCULACIÓN DEL REQUERIMIENTO AL POI

El “Servicio de Tercerización de las Actividades en Centros de Atención al Cliente (Front Office, Back Office), para Electrocentro S.A, una empresa del Grupo Distriluz, en las Unidades Empresariales Ayacucho, Huancavelica, Huancayo, Junín, Selva Central, Pasco, Huánuco y Unidades Operativas San Francisco, Tarma, Satipo y Tingo María

dentro del ámbito de su responsabilidad”, está considerado en el Plan Estratégico Empresarial, con compromisos en el Plan Operativo Institucional y cuenta con el presupuesto, como parte de los servicios operativos comerciales, con la finalidad de mejorar el Nivel de Satisfacción al Cliente.

4. ANTECEDENTES

El servicio público de electricidad se constituye en un servicio básico para la colectividad, por lo que se hace necesario mantener estándares de calidad en la atención de los requerimientos de los usuarios regulados cuyos plazos son perentorios y de cumplimiento obligatorio.

Considerando la magnitud del ámbito de la concesión, así como la diversidad de actividades que se deben ejecutar para satisfacer a los clientes, activos y potenciales, que permitan brindar un servicio de calidad, confiable y seguro, se hace imprescindible la contratación del servicio de la atención personalizada al cliente.

5. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

5.1. Objetivo General.

Contratar los servicios de una persona jurídica que brinde el servicio de tercerización de las actividades de atención al cliente en centros de atención (Front Office, Back Office), para Electrocentro S.A., para lo cual debe contar con sus propios recursos financieros, técnicos y materiales.

5.2. Objetivos Específicos

Contar con una empresa especializada que se encargue de atender los servicios consistentes en la ejecución de las siguientes actividades operativas relacionadas con:

- Orientación al Cliente en servicios presenciales y digitales propios de Electrocentro S.A.
- Atención de solicitudes, quejas, denuncias o cualquier otro pedido de los clientes relacionados a la prestación del servicio de energía eléctrica.
- Atención de Reclamos de Servicio Público de Electricidad, conforme la Directiva Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos

de Electricidad y Gas Natural (en adelante La Directiva) vigente o la norma que loreemplace.

- Elaboración de Informes Técnicos.
- Elaboración y Emisión de Proyectos Resolutivos.
- Tramitación de Recursos Administrativos.
- Atención de Nuevos Suministros.
- Atención de suministros temporales y provisionales
- Notificación de documentación.
- Atención de consultas, reclamos y solicitudes del Fondo de Inclusión Social Energético FISE.
- Atención de consultas, reclamos y solicitudes de los Sistemas Fotovoltaicos.
- Atención de solicitudes de factibilidades

5.3. PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES:

PAC: 162

6. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1. Alcance del servicio

El servicio se prestará de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas en las oficinas Tipo 1, 2 y 3 y los días sábados de 08:00 a 12:00 horas para los locales Tipo 1.

El servicio se prestará bajo un contrato de tercerización para las actividades de atención al cliente en centros de atención (Front Office, Back Office), para Electrocentro S.A, gestionando los registros y respuestas a sus peticiones en todos sus Centros de Atención de ELECTROCENTRO S.A., que se mencionan a continuación:

**Cuadro n.° 1 Centros de Atención al Cliente por Tipo y
Ámbito de Influencia**

UNIDAD DE NEGOCIO	LOCALIDAD	
	(Centros de Atención)	Tipo
Ayacucho	Huamanga	Local Tipo 1
	Ayacucho Sucursal	Local Tipo 2
	San Miguel	Local Tipo 2
	San Francisco	Local Tipo 2
	Pichari	Local Tipo 2
	Huanta	Local Tipo 2
	Cangallo	Local Tipo 2
	Churcampa	Local Tipo 2
	Llochegua	Local Tipo 3
	Santa Rosa	Local Tipo 3
	Tahuantinsuyo	Local Tipo 3
	Vilcashuaman	Local Tipo 3
	Montero	Local Tipo 3
	Huancasancos	Local Tipo 3
Huancavelica	Huancavelica	Local Tipo 2
	Acobamba	Local Tipo 2
	Pampas	Local Tipo 2
	Lircay	Local Tipo 2
	Izcuchaca	Local Tipo 2
	Colcabamba	Local Tipo 3
Huancayo	Huancayo (Sede)	Local Tipo 1
	Chilca	Local Tipo 2
Junin	Chongos Altos	Local Tipo 3
	Concepción	Local Tipo 3
	Chupaca	Local Tipo 2
	Jauja	Local Tipo 2
	Andamarca - Santo Domingo de Acobamba	Local Tipo 3
	Tarma	Local Tipo 2
	Yauli - La Oroya	Local Tipo 2
	Junin	Local Tipo 2
	Carhuamayo	Local Tipo 2
	Chanchamayo	Local Tipo 2
Selva Central	Pichanaki	Local Tipo 2
	Satipo	Local Tipo 2
	Villa Rica	Local Tipo 2
	Oxapampa	Local Tipo 2
	Ciudad Constitución	Local Tipo 2
	Mazamari	Local Tipo 3
	Pozuzo	Local Tipo 3
	Codo de Puzuzo	Local Tipo 3
	Izcozacín	Local Tipo 3
	Perene	Local Tipo 3
Huánuco	Pangoa	Local Tipo 3
	Huánuco	Local Tipo 1
	Huanuco Sucursal	Local Tipo 2
	Panao	Local Tipo 3
	Llata	Local Tipo 3
	La Unión	Local Tipo 3
	Ambo	Local Tipo 3
	Jesus	Local Tipo 3
	Tingo María	Local Tipo 2
	Aucayacu	Local Tipo 3
Pasco	Monzón	Local Tipo 3
	Pasco	Local Tipo 2
	Huarica	Local Tipo 3
	Paucartambo	Local Tipo 3
	Yanahuanca	Local Tipo 3

6.2. Descripción del Servicio

Ejecutar la prestación del servicio tercerización para de las actividades de atención al cliente en centros de atención (Front Office, Back Office), para Electrocentro S.A:

Cuadro n.º 2 Actividades de Atención Personalizada:

ITEM (Paquete)	Codigo	Descripción	Unidad	Total 2 Años
1	304837	AM01-GCA-RECEPCION DE RECLAMOS	Und.	30000
2	304835	AM02-GCA-Registro de Reclamos por cartas	Und.	6000
3	304838	AM03-GCA-EMISIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE ACTA D	Und.	2400
4	304839	AM04-GCA-EMISIÓN DE CARTAS AL CLIENTE O	Und.	70000
5	304840	AM05-GCA-NOTIFICACIÓN DE CARTA AL CLIENT	Und.	70000
6	304841	AM06-GCA-REGISTRO DE QUEJAS POR OFICIOS	Und.	1500
7	304842	AM07-GCA-RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECONSI	Und.	3600
8	304843	AM08-GCA-EMISIÓN DE RESOLUCIÓN EN 1ERA I	Und.	70000
9	304844	AM09-GCA-NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN EN 1	Und.	60000
10	304836	AM10-GCA-Emisión de Notas de Credito por	Und.	20000
11	304845	AM11-GCA-ELABORACIÓN DEL INFORME TÉCNICO	Und.	5000
12	304846	AM12-GCA-ELABORACIÓN DE DESCARGO A LA QU	Und.	6000
13	304847	AM13-GCA-NOTIFICACIÓN DE CARTAS DIVERSAS	Und.	6000
14	304848	AM14-GCA-RECEPCIÓN DE SOLICITUDES VARIAS	Und.	70000
15	304849	AM15-GCA-RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE AP (P	Und.	50000
16	304850	AM16-GCA-EMISIÓN DE CARTA DE RESPUESTA A	Und.	35000
17	304851	AM17-GCA-NOTIFICACIÓN DE CARTA DE RESPUE	Und.	35000
18	304852	AM18-GCA-ATENCIÓN A FINANCIAMIENTOS DE D	Und.	10000
19	304855	AM21-GCA-REGISTRO DE VENTAS EXTRAORDINAR	Und.	20000
20	304856	AM22-GCA-EMISIÓN DE DUPLICADOS DE RECIBO	Und.	5000
21	304857	AM23-GCA-RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CON	Und.	150000
22	304858	AM24-GCA-DESCARGO DEL ACTA DE FACTIBILID	Und.	100000
23	304859	AM25-GCA-COBRO DE CONEXIONES NUEVASS Y E	Und.	60000
24	304860	AM26-GCA-REGISTRO DE NUEVOS SUMINISTROS	Und.	70000
25	304862	AM28-GCA-SERVICIO DE ORIENTACIÓN AL CLIE	Und.	227505
26	304863	AM29-GCA-SERVICIO DE DIGITACIÓN O REGIST	Und.	2000
27	304864	AM30-GCA-CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE LOS	Und.	2800
28	304807	AM31-GCA-ATEN.OFIC-DESCARGO ACTA DE FACTIBILIDAD	Und.	2600
29	301413	AM32-GCA-ARCHIVO DE DOCUMENTOS.FILE DEL CLIENTE - C-ESCAN.DOC. Y D	Und.	307500
30	303846	AM33-GCA-FISE-REG.SOLICIT, DENUN, RECLAMOS	Und.	90000
31		AM34-GCA-NOTIFICACIÓN NOTARIA DOCUMENTOS VARIOS	Und.	2000
32		AM35-GCA-NOTIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO	Und.	15000
33		AM36-GCA-ACTUALIZACION PRESUPUESTO SOL NUEVAS CONEXIONES	Und.	30000
34		AM37-GCA-OFICINA MÓVIL	Und.	864

La descripción de las actividades anteriores, se detallan en el Anexo n° B "Descripción de Actividades".

Las actividades a contratarse son a todo costo; es decir, LA CONTRATISTA tiene bajo su cargo y responsabilidad económica, administrativa y laboral, el aporte de mano de obra, la supervisión, seguridad, materiales, suministros, vehículos, herramientas, locales, mobiliario, equipos de comunicación, equipo informático,

equipos móviles, locales y cualquier otro material, suministro y equipo que se requiera para el cumplimiento del Contrato.

El servicio abarca la atención de nuevos suministros, aumentos de carga, cambios de opción tarifaria, reaperturas, registro de reclamos y denuncias y diversas solicitudes, de los usuarios y clientes de ELECTROCENTRO S.A., así como su respectiva respuesta mediante documento y/o resolución, orientados hacia la digitalización de los clientes.

6.3. Consideraciones Generales para la Ejecución del Servicio¹

La gestión de reclamos consiste en la recepción y registro del reclamo según el recurso, clasificación y motivo establecido en nuestro sistema comercial Optimus NGC o la que reemplace, presentado por los clientes, usuarios o terceros, emitiendo la correspondiente boleta de reclamo en el sistema comercial de ELECTROCENTRO S.A., según el procedimiento establecido y que se dará a conocer a LA CONTRATISTA en su oportunidad.

Al respecto LA CONTRATISTA deberá observar las siguientes pautas para la gestión de reclamos:

- a) Las atenciones de los reclamos serán a través de los módulos de auto atención virtual y cabinas telefónicas instaladas para tal fin en los centros de atención al cliente.

Durante la atención se dará énfasis en la aceptación de la notificación electrónica, mediante correo electrónico y/o casilla electrónica.

- b) LA CONTRATISTA diariamente deberá verificar el ingreso de los reclamos por los diversos canales de comunicación, los admitirá y tramitará según lo establecido en los términos de referencia.

Para el caso de reclamos ingresados desde: página web, correo electrónico, mesa de partes virtual, oficina virtual, contact center y/o aplicativos móviles, estará bajo cargo de LA CONTRATISTA la impresión y conformación diaria de los expedientes necesarios para inicio de la tramitación del reclamo.

Asimismo, para los registros ingresados por el Contact Center que cuenten con archivo de audio, este será descargado y anexado para las muestras solicitadas por el regulador, y los recursos administrativos interpuestas. (cd, enlace digital)

- c) Se deberá foliar desde un inicio el expediente de reclamación y luego tramitarlo en forma digital al área que corresponda para la emisión del informe técnico respectivo de corresponder.

- d) LA CONTRATISTA será responsable de efectuar el seguimiento y descargo de los reclamos, solicitudes, petitorios y/o requerimientos de toda la zona de concesión de ELECTROCENTRO S.A. y luego deberá emitir la resolución dentro del plazo previsto por ELECTROCENTRO S.A. y La Directiva, a efecto de no incurrir en silencio administrativo positivo, imprimiéndola por ambas caras (en original y 01 copia), con el membrete de ELECTROCENTRO S.A, logo y diseño del ISO del Sistema de Gestión de Calidad².

- e) LA CONTRATISTA, deberá ordenar, clasificar y anexar las hojas de inspección u otro documento según el número de suministro, reclamo y solicitud al expediente correspondiente.

Asimismo, LA CONTRATISTA deberá descargar diariamente de la solución informática las actas y fichas de inspección de campo debiendo imprimirlas y anexarlas al expediente de reclamo.

- f) Para la emisión de la resolución de primera instancia, LA CONTRATISTA deberá elaborarla en el Sistema Comercial de ELECTROCENTRO S.A debiendo guardar el archivo realizado en el propio Sistema Comercial. e imprimir la resolución con la cédula de notificación correspondiente, más el expediente de reclamo foliado a ELECTROCENTRO S.A. en un periodo no mayor de 01 día hábil de emitida ésta para la suscripción, posterior a esto ELECTROCENTRO S.A devuelve el expediente para la notificación correspondiente de parte de LA CONTRATISTA.
- g) LA CONTRATISTA deberá diariamente verificar el ingreso de reclamos, solicitudes denuncias y/o cualquier documentación en el Libro de Observaciones, los admitirá y tramitará según lo establecido en los términos de referencia, basados en estricto cumplimiento a la Directiva.

Asimismo, deberá realizar la anotación de la atención brindada en el propio Libro de observaciones y la respuesta realizada.

- h) LA CONTRATISTA deberá efectuar el análisis de reclamos por Exceso de Consumo, Exceso de Facturación, Error en la Toma de Lectura, Reparto de Recibo, Corte de Servicio por Deuda, Retiro de Suministro, Interrupción del Servicio, Calidad de Producto, Calidad de Suministro, Cargos Facturados, mal trato al cliente, emitiendo el Informe Técnico correspondiente y posterior emisión de la resolución, según lo establecido en los términos de referencia. Al respecto para el análisis de los reclamos LA CONTRATISTA, fundamentará sus Informes Técnicos en los lineamientos resolutivos y los precedentes de observancia obligatoria emitidas por la Junta de Apelaciones y Reclamaciones de Usuarios-JARU, perteneciente a la Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos del OSINERGMIN, para luego proceder al descargo en el sistema informático, emitiendo e imprimiendo el reporte respectivo.

¹ Todas las actividades de registro comprenden la actualización de datos del Titular o representante del suministro en el sistema comercial de Electrocentro S.A

² De corresponder ELECTROCENTRO S.A. entregará papel membretado para la emisión de reclamos administrativos.

- i) En caso de que un reclamo tenga los requisitos incompletos (inadmisibilidad), LA CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido por LA DIRECTIVA.
- j) Luego de notificada la resolución, carta y otro documento, deberá anexarse al expediente de reclamo para que a su vez sea escaneado y posteriormente y de manera mensual sea entregado a ELECTROCENTRO S.A. para la custodia de documentos, indicando la cantidad de expedientes de reclamo, número de suministro, número de reclamo y el número de caja.
- k) Resuelto el reclamo mediante la resolución emitida, el reclamante podrá optar por interponer los recursos administrativos de reconsideración o de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, en caso se encuentre disconforme con la decisión adoptada. Será válida la articulación de recursos por la vía del correo electrónico, a cuyo efecto LA CONTRATISTA deberán observar lo previsto en La Directiva aprobada por el OSINERGMIN en relación con la fecha de presentación.
- l) LA CONTRATISTA deberá tener en cuenta que los recursos administrativos que no se presenten dentro del plazo previsto en LA DIRECTIVA, deberán ser declarados improcedentes y notificados con la resolución correspondiente dentro de los plazos establecidos en la misma.
- m) La interposición del recurso de reconsideración es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación. El reclamante podrá actuar por esta vía, exclusivamente cuando sustente su impugnación en la existencia de nuevos medios probatorios, los mismos que deberá ofrecer en el escrito a través del que plantee su recurso.
- n) En este caso, LA CONTRATISTA deberá proceder a resolver el recurso de reconsideración dentro del plazo establecido en LA DIRECTIVA, contados a partir del día útil siguiente a la fecha de su interposición.
- o) Para la emisión de la resolución de reconsideración, LA CONTRATISTA deberá elaborar en el Sistema Comercial de ELECTROCENTRO S.A. debiendo guardar el archivo realizado en el propio Sistema Comercial, e imprimir la resolución con la cédula de notificación correspondiente, para notificarla dentro de los plazos establecidos en LA DIRECTIVA imprimiéndola por ambas caras (en original y 01 copia), con el membrete de ELECTROCENTRO S.A., logo y diseño del ISO del Sistema de Gestión de Calidad.
- p) Contra lo resuelto en vía de reconsideración, el reclamante podrá también plantear recurso de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.
- q) El recurso de apelación podrá ser articulado cuando el reclamante cuestione las resoluciones expedidas, sustentando su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.
- r) De haber apelado el reclamante dentro del plazo establecido, LA CONTRATISTA deberá entregar a ELECTROCENTRO S.A. copia de todo el expediente de reclamo debidamente foliado, con todas las pruebas que hayan sido presentadas y actuadas en el procedimiento de primera instancia que sustenten la posición de ambas partes, según lo indicado en La DIRECTIVA, en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles de interpuesta la apelación. (Incluyendo el informe de apelación).
- s) El expediente de reclamo, reconsideración y apelación, la cédula de notificación, así como su informe respectivo, la resolución de apelación emitida por el Osinergmin, deberá ser foliado y anexado al file del cliente que obra en poder de ELECTROCENTRO S.A. Asimismo, el archivo digital de igual manera deberá ser entregado mensualmente al supervisor del contrato para la custodia respectiva, cabe precisar que LA CONTRATISTA deberá guardar copia de los archivos por el tiempo que dure el presente servicio.
- t) Asimismo, LA CONTRATISTA se encargará de realizar el registro en el sistema comercial de las resoluciones emitidas por el Osinergmin ante apelaciones interpuestas por los usuarios; de elaborar los documentos internos para el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Osinergmin; de efectuar el seguimiento de los documentos internos y dar la respuesta dentro de los plazos establecidos al Osinergmin y al recurrente emitiendo la documentación respectiva.

LA CONTRATISTA debe de hacer seguimiento a las resoluciones emitidas por la JARU elaborando un resumen mensual.

- u) LA CONTRATISTA deberá cerrar los reclamos en el Sistema Comercial luego de concluido el procedimiento de reclamo, con la finalidad de liberar los importes en disputa en caso correspondan y/o el cumplimiento de las resoluciones en el plazo señalado, como es una ampliación de red, adecuación de distancia de seguridad o calidad de producto entre otros motivos de cumplimiento.

- v) En el caso que por negligencia de LA CONTRATISTA que brinda el servicio o el de su personal ELECTROCENTRO S.A. se vea afectada por la imposición de multas o sanciones por parte del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN; o de alguna otra autoridad, LA CONTRATISTA asumirá el total de la multa mencionada y los gastos en los que se incurra (perjuicio económico), para atender y/o subsanar la deficiencia del servicio. Quedando ELECTROCENTRO S.A. autorizada a efectuar el respectivo descuento de las valorizaciones y la garantía constituida para tal efecto.

Al respecto ELECTROCENTRO S.A. comunicará la observación del OSINERGMIN a LA CONTRATISTA para que esta proceda a su descargo, el cual será evaluado por OSINERGMIN, en caso no ser favorable la opinión del OSINERGMIN respecto al descargo de LA CONTRATISTA, procediendo ELECTROCENTRO S.A. a requerir el cobro.

- w) En caso de corte de suministro de energía eléctrica por un evento extraordinario en el Centro de Atención al Cliente y se hubiese cortado el sistema comercial de ELECTROCENTRO S.A. LA CONTRATISTA efectuará las coordinaciones necesarias con el Departamento de Atención al Cliente y solicitará autorización verbal para utilizar formatos pre impresos.
- x) LA CONTRATISTA se encargará de las siguientes actividades referidas a reclamos por exceso de consumo, facturación, error en la toma de Lectura y Reparto de Recibos de energía eléctrica:
- Análisis de reclamos por consumo excesivo y sus correspondientes re facturaciones en caso de corresponder (Nota de Crédito y/o Débito).
 - Emisión de Informes Técnicos relacionados a errores en el proceso de facturación de clientes comunes, para el caso de clientes mayores el área responsable de ELECTROCENTRO emitirá el mismo.
 - Análisis de re facturaciones por Resoluciones ELECTROCENTRO S.A. y/o JARU, para la emisión de Informes Técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito, según corresponda.
 - Análisis de Re facturaciones para reintegros en efectivo, la misma que incluye la emisión de informes técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.
 - Análisis de Re facturaciones por contrastación de medidores en campo y reemplazo de medidores, la misma que incluye la emisión de Informes Técnicos y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.
 - Análisis de Re facturaciones de re-cálculo de recupero de energía, la misma que incluye la emisión de informes técnicos de clientes comunes, para el caso de clientes mayores el área responsable de ELECTROCENTRO emitirá el mismo y la correspondiente Nota de Crédito y/o Débito.
 - Emisión de Notas de Crédito por presupuestos y órdenes de trabajo no ejecutados o no instalados.
 - Análisis de recupero de energía por error en el proceso de facturación, conforme establece la normatividad vigente, cabe precisar que para este tipo de casos la emisión y resolución y notificación del caso será realizado en (05) cinco días hábiles de realizado la inspección de campo.

El plazo para la atención de lo solicitado será dentro de los dos (02) días hábiles siguientes de recibido por medio digital o físico la inspección de campo de parte de Electrocentro S.A

Asimismo, LA CONTRATISTA deberá observar las siguientes pautas para la gestión de solicitudes y otras actividades:

- a) LA CONTRATISTA es la encargada de la recepción del expediente de nueva conexión debiendo revisar e implementar metodologías de validación de la documentación presentada, así como la verificación de existencia de deuda en el predio que desea el nuevo suministro conforme los lineamientos empresariales.

Asimismo, en el registro de la solicitud LA CONTRATISTA, está obligada a solicitar al cliente un correo electrónico para la remisión de la documentación relacionada a dicha solicitud.

Al respecto se obliga a custodiar los expedientes que siendo factible y/o no factibles, no hubieran cancelado su presupuesto por un periodo de seis meses, siendo que en dicho periodo de apersonarse el cliente a continuar su trámite

LA CONTRATISTA deberá continuar el proceso en la etapa que se quedó sin necesidad de generar un nuevo registro, procediendo a actualizar el presupuesto.

- b) LA CONTRATISTA mantendrá en su custodia la documentación de los clientes que no hubieran llegado a concretar la compra de un nuevo suministro, debiendo en caso el cliente decida retomar el servicio brindar la documentación sin costo alguno.
- c) Luego de la venta de nuevos suministros, reactivaciones, aumentos de carga, cambio de opción tarifaria, cambio de nombre, financiamientos, solicitudes, y servicios temporales, LA CONTRATISTA se encargará de escanear los expedientes de cada uno de ellos en el momento de su venta y los entregará mensualmente a ELECTROCENTRO S.A. para la custodia de documentos, con el cargo correspondiente, indicando la cantidad de expedientes de número de suministro y el número de caja en orden cronológico de atención y/o registro.

Al respecto LA CONTRATISTA entregará de manera mensual los file del cliente en cajas de cartón debidamente rotuladas, conteniendo en su interior un mínimo de 50 files y un máximo de 70 files del cliente.

- d) Asimismo, se entregará a LA CONTRATISTA las distintas actas de instalación por nuevos suministros, por aumentos de carga, por cambios de opción tarifaria, por reactivaciones para que sean anexadas a los expedientes del contrato de suministro y luego sean escaneados y posteriormente entregados a ELECTROCENTRO S.A. para la custodia de documentos con el cargo correspondiente, indicando la cantidad de expedientes con el número de suministro y el número de caja.

LA CONTRATISTA se encargará de entregar a ELECTROCENTRO S.A. la documentación completa, foliada y escaneada de los reclamos y nuevos suministros, solicitados trimestralmente por el OSINERGMIN en un CD u otro medio informático o copia física, según lo dispuesto por los Procedimientos para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, Aportes Reembolsables y Recuperos y Reintegros, dentro del plazo establecido por el organismo fiscalizador o cuando por supervisión especial de OSINERGMIN lo solicite.

LA CONTRATISTA se encargará de mantener actualizada la información de las vitrinas de información al cliente (paneles informativos), operatividad del módulo de auto atención y central telefónica según lo dispuesto por el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario y que tiene carácter obligatorio, así como de la porta folletos que contiene folletería diversa.

LA CONTRATISTA, elabora a su cuenta la folletería básica de los centros de atención requeridos por ELECTROCENTRO en papela Cauche full color de 75 gr y/o 80gr.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE FOLLETERÍA BÁSICA

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
Cantidad:	100 millares
Diseños a elaborar:	6
Tamaño	A6

Papel	Couche de 80 y/o 75 gramos
Colores de Impresión	Full Color-Acabado mate
Impresión	Tira y retira

LA CONTRATISTA es responsable del correcto funcionamiento de los muebles, mobiliariosenseres que ocupa, así como mantener correctamente operativo sus instalaciones de atención al cliente que incluyo los servicios higiénicos que brinda a los clientes.

LA CONTRATISTA en forma diaria efectuará el seguimiento de la instalación de los nuevos suministros, reactivaciones, aumentos de carga y cambio de opción tarifaria vendidos en toda la concesión de ELECTROCENTRO S.A., según los plazos establecidos en la NormaTécnica de Calidad y Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, e informará mediante un reporte enviado por correo electrónico al administrador del contrato,la cantidad de suministros no instalados.

LA CONTRATISTA emitirá proyectos de cartas ante información solicitada por el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Defensoría del Pueblo, Osinergmin u otra entidad pública y/o privada y solicitudes por ley de transparencia; y de guardar confidencialidad de toda la información de ELECTROCENTRO S.A. relacionada con actividades comerciales, operativas, administrativas u otras, a la que pudiera tener acceso en forma directa o indirecta.

ELECTROCENTRO S.A. proporcionará los accesos al sistema comercial para los usuarios correspondientes del personal de LA CONTRATISTA y que estén debidamente acreditadosy presentados para acceder a su sistema comercial.

LA CONTRATISTA es responsable de la implementación de medidas de bioseguridad y sanitarias en salvaguarda de su personal y público que acuda a sus centros de atención

Finalmente, en el Anexo n.º E “Flujograma de Atención de Reclamos” y “Flujograma de Atención de Nuevos Suministros” se muestra en forma gráfica lo descrito en los párrafos precedentes.

6.4. Cantidad del Requerimiento

En el Anexo n.º A “Metrado por Actividades” se muestra en detalle el Metrado por los dos años de servicio referencial. Las cantidades responden al comportamiento del mercado, exigencias normativas o contingencia por estados de emergencia, en concordancia a lo permitido por las normativas o directivas de ELECTROCENTRO S.A.

6.5. Normas Legales

LA CONTRATISTA se compromete a cumplir con las siguientes normas:

- Ley N° 29245 - Ley que regula los servicios de tercerización
- Decreto Legislativo N° 1038, que precisa los alcances de la Ley N° 29245.
- Decreto Supremo N° 006-2008-TR - Reglamento de la Ley que regula los servicios de tercerización.
- Ley N° 29783 - Ley de Seguridad, Salud y Trabajo
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR - Reglamento de la Ley N° 29783.
- Resolución Ministerial N° 111-2013-MEM-DM - Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad 2013.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS – Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 28806 - Ley General de Inspección del Trabajo.
- Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 27408 – Ley que Establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y modificatorias.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Demás normas modificatorias, complementarias y/o supletorias vinculadas al marco legal citado.
- R.M N° 972-2020-MINSA “Lineamientos para la Vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS Cov-2” o la que la modifique
- R.M. 128-2020-MINEM-DM, “Protocolo Sanitario para la Implementación de medidas de prevención y respuesta frente al COVID – 19 en las actividades del Subsector Minería, el Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad”.
- Normatividad del Sector Salud referido a las actividades materia del presente concurso.
- DECRETO SUPREMO N° 009-2020-TR: Decreto Supremo que aprueba las normas reglamentarias del Decreto de Urgencia N° 044-2019 relativas al seguro de vida
- R.M. 055-2020-TR, “Guía para la Prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”.
- OSHA 3992-03-2020, “Guía sobre la Preparación de Lugares de Trabajo para el virus COVID-19”.
- Directivas de FONAFE o DISTRILUZ y sus modificaciones.
- Código Civil.
- Ley General de inspección del trabajo - Ley 28806

6.6. Normas Técnicas

- Decreto Ley N° 25844 - Ley de Concesiones Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 009-93-EM – Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 020-97-EM - Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.
- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales.
- Base Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.
- Directiva sobre Contribuciones Reembolsables y su Devolución a Usuarios de Energía Eléctrica.
- Directiva Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor³,
- Código Nacional de Electricidad (Suministro y Utilización)
- Norma de Conexiones Para suministro de Energía Eléctrica hasta 10kW⁴
- Norma Técnica de Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica.⁵
- Norma DGE “Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica”⁶

6.7. Procesos Regulatorios

Procedimiento de Supervisión relacionados a la prestación de los servicios públicos de electricidad:

- Procedimiento para la Supervisión de las Condiciones de Prestación del Servicio Público de Electricidad en los Sistemas Aislados.⁷

- Supervisión de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas.
- Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica.⁸
- Procedimiento para la Supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica.⁹
- Procedimiento para la Supervisión de los Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica en el Servicio Público de Electricidad.¹⁰
- Supervisión del Cumplimiento de la Normatividad sobre Contribuciones Reembolsables en el Servicio Público de Electricidad.¹¹
- Procedimiento para la supervisión del cumplimiento de normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad.¹²
- Procedimiento para la Supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario.¹³
- Supervisión para la Contratación de Medidores de Energía Eléctrica.¹⁴
- Supervisión de la Operatividad del Servicio de Alumbrado Público.¹⁵
- Procedimiento para la supervisión del Proceso de la Facturación a los usuarios por el servicio de Electricidad.¹⁶
- Procedimiento para la Supervisión de Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública.¹⁷
- Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Público de Electricidad.¹⁸

Y demás normas y/o reglamentos complementarios y conexos que guardan relación con el objeto del proceso de selección; así como las modificaciones de las referidas normas, de ser el caso.

6.8. Capacitación

LA CONTRATISTA se compromete a la capacitación de su personal en el Plan de Gestión de Atención de Clientes del Grupo Distriluz¹⁹ (Ver Anexo n.º F), así como en las actividades normativas materia de la presente contratación, con el inicio del servicio; así mismo, deberá presentar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse durante el período del contrato el cual deberá contar con un mínimo de 02 cursos anuales externos de manera presencial con una duración no menor a 24 horas académicas (certificados por una institución académica de nivel Universitario o Instituto de Educación Superior) por cada trabajador y otras capacitaciones en materia de Atención al Cliente, Derecho Administrativo, Regulación de los Servicios Públicos o normatividad eléctrica y Customer Experience (obligatorio para personal clave, el cual deberá ser aprobado por ELECTROCENTRO S.A.

Asimismo LA CONTRATISTA, anualmente por cada Unidad Empresarial²⁰, deberá realizar un Taller Coach, para la mejora del clima laboral de sus empleadores con la finalidad de mejorar el trato al cliente, dicho Taller debe ser aprobado por ELECTROCENTRO S.A.

³ Aprobado mediante Ley N° 29571

⁴ Aprobado mediante resolución DGE 011-CE-1

⁵ Aprobado mediante resolución 496-2005-MEM/DM

⁶ Aprobado mediante resolución n.º 571-2006-MEM/DM7

Aprobado mediante R.C.D 220-2010-OS-CD
8 Aprobado mediante R.C.D 305-2009-OS/CD 9
Aprobado mediante R.C.D 096-2012-OS/CD 10
Aprobado mediante R.C.D 722-2007-OS/CD11
Aprobado mediante R.C.D 182-2007-OS/CD12
Aprobado mediante R.C.D 153-2013-OS/CD13
Aprobado mediante R.C.D 047-2009-OS/CD14
Aprobado mediante R.C.D 227-2013-OS/CD15
Aprobado mediante R.C.D 078-2007-OS/CD16
Aprobado mediante R.C.D 115-2017-OS/CD17
Aprobado mediante R.C.D 228-2009-OS/CD18
Aprobado mediante R.C.D 094-2017-OS/CD

19 LA CONTRATISTA deberá estimar un costo aproximado de S/ 25 000.00 anual para la capacitación anual del modelo de Gestión de Calidad de Atención al Cliente.
20 Al inicio de servicio dentro del primer mes deberá realizar el mencionado taller

LA CONTRATISTA se compromete a entregar los protocolos de atención, elaborados acorde al Plan de Gestión de Atención de Clientes del Grupo Distriluz que serán revisados y aprobados por ELECTROCENTRO S.A.

6.9. Etapas del Servicio

A. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Se inicia al día siguiente de suscrito el contrato, y tiene una duración hasta treinta (30) días calendarios.

En esta etapa se desarrollan una serie de actividades previas al inicio de la ejecución del servicio (Etapa de Operatividad), la finalidad de esta etapa es asegurar la correcta y adecuada prestación del servicio.

Durante esta etapa LA CONTRATISTA deberá asegurar como mínimo las siguientes actividades:

- Comunicación de los Centros de Atención al Cliente donde se realizará el servicio para comunicar al OSINERGMIN y autoridades competentes.
- Instalación y configuración de los Centros de Atención al Cliente, configuraciones, adaptaciones y/o desarrollo de software, de telecomunicaciones, coordinación técnica, capacitación a su personal, entre otros que sean necesario para el cumplimiento del servicio.
- Recepción de la documentación de parte de LA CONTRATISTA, que brinde el servicio precedentemente.
- Trámite de Licencia de funcionamiento ante el municipio respectivo, así como el certificado de defensa civil de corresponder.
- Instalación del Centro de Control de Centros de Atención al Cliente, el cual consistirá en la instalación de una central de monitoreo con cámaras de video vigilancia a color en HD de alta resolución en los centros de Atención al Cliente Tipo 1 y 2, debiendo estar ubicado en el Back Office a cargo del Coordinador General y con una pantalla mínimo de 40" a color full HD.
- Entrega de los Libros de reclamación de cada centro de atención al cliente a implementar para proseguir con el trámite de certificación de parte de OSINERGMIN.
- Implementación del sistema de encuestas.

En esta etapa no se pagará valorización a EL CONTRATISTA, sino hasta el inicio de la prestación del servicio considerado como la Etapa de Operatividad.

En resumen, EL CONTRATISTA en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del contrato, deberá implementar la infraestructura y el personal ofertado y solicitar la verificación de los siguientes aspectos:

- Verificación del Centro de Operaciones de EL CONTRATISTA (Back Office).
- Verificación de los equipos de Cómputo y Comunicación.
- Verificación del personal requerido para lo cual EL CONTRATISTA presentará el currículo del personal requerido, conteniendo nombre, DNI, dirección y/o zona de trabajo asignada.
- Verificación de los Centros de Atención, cuenten con la respectiva Licencia Municipal, y Certificado de Defensa Civil de corresponder y características detalladas en el numeral 7.2.1.2. del presente documento.

- Verificación del Centro de Control (Video Vigilancia) de Centros de Atención al Cliente.
- Implementación de Sistema de Encuestas Automatizadas.
- El procedimiento de verificación será el siguiente:
 - Dentro de los diez (10) días calendario de suscrito el contrato de servicio, ELCONTRATISTA cursará una comunicación escrita a ELECTROCENTRO, enel que invitará a los supervisores a efectuar las verificaciones para el inicio deservicio. En dicha comunicación indicará la fecha y hora propuesta la cual no deberá exceder de un (01) día hábil siguientes de recibida la comunicación.
 - Durante la inspección, lo supervisores de ELECTROCENTRO suscribirán el Acta de Inspección, en la que se verificara el cumplimiento de las exigenciasdel contrato.
 - En caso de presentar observaciones EL CONTRATISTA tendrá un plazo máximo de (05) cinco días calendarios para subsanarla.
 - Finalmente, en caso de estar conforme se suscribe el **Acta de Inicio de Operaciones**. (Acta de Inicio de Servicio).

Si las observaciones no fueran subsanadas dentro del plazo establecido ELECTROCENTRO podrá aplicar las penalidades que correspondan por cada tipo de verificación e iniciar el proceso de resolución del contrato.

B. ETAPA DE EJECUCION (OPERATIVIDAD)

Esta etapa se inicia con la atención de las actividades y gestión detallada en el ANEXONº B “DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES”. , para lo cual se suscribirá el Acta de Inicio respectiva.

La Etapa de Ejecución (Operatividad) será de 730 días calendarios, contados desde la suscripción del **Acta de Inicio de Operaciones**, la cual es suscrita culminada la etapa de Implementación, por los representantes de ELECTROCENTRO S.A y LA CONTRATISTA.

C. ETAPA DE TRANSFERENCIA

Esta etapa tiene como finalidad asegurar la continuidad del servicio, luego que hubiese un subsiguiente proveedor al término del contrato suscrito con LA CONTRATISTA.

Antes de finalizar la etapa de operatividad, por un periodo de quince (15) días calendario. LA CONTRATISTA efectuará la entrega a ELECTROCENTRO S.A. y al subsiguiente proveedor, de la información creada durante el servicio y contenida en las bases de datos.

Para la ejecución del proceso de transferencia al subsiguiente proveedor es necesaria laelaboración de un Plan de Actividades. Dicho plan debe asegurar que el servicio no se vea afectado por el cambio de proveedor y que todos los documentos, archivos, software, procedimientos y aspectos de seguridad relacionados con la operación sean transferidos a satisfacción del subsiguiente proveedor y de ELECTROCENTRO S.A.

El Plan de Actividades deberá contemplar:

- Cronograma de actividades
- Establecer las tareas específicas, con plazos y responsables, destinadas a asegurar la transferencia de documentos, software, base de datos, procedimientos y aspectos de seguridad relacionados con la ejecución del servicio contratado.
- Definir el equipo que tendrá a su cargo la asesoría y entrenamiento del subsiguiente proveedor. Dada la importancia de la transferencia de conocimientos al subsiguiente proveedor, EL CONTRATISTA deberá asegurar la participación del personal clave del servicio.
- Asesoría a nivel directivo y operativo en temas relativos al funcionamiento del servicio. En esta etapa, EL

CONTRATISTA seguirá brindando el servicio de modo regular.

7. REQUISITOS DE LA CONTRATISTA Y/O PERSONAL

7.1. REQUISITOS DE LA CONTRATISTA

LA CONTRATISTA debe tener personería jurídica constituida en el ámbito nacional, con experiencia en Atención al Cliente en empresas de servicios públicos y/o de experiencia en Servicios Similares en empresas de distribución de energía eléctrica Contact Center, actividades técnicas comerciales (Instalaciones Nuevas, Cortes y Reconexiones, Reclamos,), cobranza de recibos en módulos en empresas o entidades, públicas o privadas, que brindan servicios públicos (agua, energía eléctrica, gas, telefonía y organismos reguladoras).

Servicio de Atención al Cliente brindado en las áreas de Back Office y relacionadas a esta en empresas de servicio público de electricidad, se encuentra considerado como Atención al Cliente. Precizando que al ser un servicio especializado (Back Office) realizado de manera presencial se considera únicamente las actividades brindados en empresas de servicios públicos de electricidad.

En caso se presenten empresas no domiciliadas en el país, deben contar con acreditada experiencia en prestación de servicios públicos (agua, energía eléctrica, gas y/o telefonía, de dos (02) años, las cuales deben acreditar las facultades de sus representantes legales, las que deberán estar debidamente inscritas en los Registros Públicos del país y se constituyan en domiciliadas para efectos tributarios, con contabilidad separada y Registro Único de Contribuyente.

7.2. REQUISITOS DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

LA CONTRATISTA obligatoriamente deberá disponer de una organización, infraestructura y equipamiento que garanticen el cumplimiento del servicio durante la vigencia del contrato. El equipamiento aquí especificado, es el general y mínimo, pudiendo ser ampliado más adelante, de acuerdo al Anexo n.º B "Descripción de las Actividades" y según las exigencias específicas del servicio.

El equipamiento aquí especificado, es el general y mínimo, debiendo LA CONTRATISTA entregar por cuenta propia todo equipo, uniforme, fotocheck, material, movibilidades, útiles, etc., que sean necesarios para el cumplimiento de los servicios, incluyendo los implementos de seguridad necesaria.

El equipamiento mínimo requerido será consignado por LA CONTRATISTA, el cual debe garantizar el buen servicio contratado y la seguridad del personal y público en general, los mismos que serán materia de supervisión por ELECTROCENTRO S.A. Este equipamiento se divide en los siguientes aspectos:

- Locales
- Equipos y Herramientas
- Comunicaciones
- Uniformes
- Equipamiento del Personal
- Transportes
- Software y Hardware

El local debe contar con espacios para la gestión administrativa, comercial y logística incluyendo el almacén el cual debe asegurar la conservación de los materiales entregados por ELECTROCENTRO S.A., los materiales asumidos por LA CONTRATISTA, asimismo con oficinas para los supervisores y el personal de digitación.

También debe disponer de servicios básicos (electricidad, agua, desagüe, Internet.) y áreas básicas adicionales: área de vestuarios y servicios higiénicos.

El local de LA CONTRATISTA deberá contar con el mobiliario suficiente y necesario: mesas, sillas ergonómicas y espacio suficiente para que el personal del mismo proceda a realizar las actividades, así como para realizar las reuniones de coordinación respectivas”.

Los locales deben contar con el siguiente equipamiento mínimo de acuerdo a las características:

7.2.1. Locales

7.2.1.1 Local Back Office

Es la Oficina (propia o alquilada) que se instalará en la Sede de ELECTROCENTRO S.A (Unidad Empresarial Huancayo), en donde estará ubicado el personal de LA CONTRATISTA (Coordinador General, Apoyo Legal de Quejas y Apelaciones, Apoyo Técnico de Reclamos, Personal Emisor de Resoluciones) dedicado al trabajo de elaboración de respuestas, resoluciones, digitaciones, apelaciones; en general, redacciones de todo lo relacionado a las actividades del presente Servicio. (Back Office).

Cabe precisar que el mencionado local debe ser de amplitud suficiente para el cumplimiento del distanciamiento social normativo (120 m² mínimo).

Debiendo contar con un almacén para el material que utilizará el personal de Atención al Cliente, sea: papel, útiles de escritorio, engrapadores, perforadores, tóner, etc.(20m²), asimismo debe estar equipado con los servicios básicos (agua, energía, telefonía, mueblería, internet²¹, etc.).

Se debe tener en cuenta que los clientes podrán conciliar sus reclamos en dicha oficina, motivo por el cual deberá tener un ambiente correctamente acondicionado. Asimismo, estos locales deberán contar con la respectiva licencia municipal de funcionamiento y defensa civil.

²¹ El servicio de internet a contratar es a exclusividad del Back Office y de capacidad igual o superior a una oficina tipo 1

Finalmente, estos locales deberán contar de manera adicional al área descrita en el párrafo precedente con un espacio de 20 m² adecuado para el archivamiento de los Files de Nuevos Suministros, Reclamos y demás documentación que se genere y se encuentre en tránsito al archivo de LA EMPRESA.

7.2.1.2 Locales Centro de Atención:

LA CONTRATISTA empleará ambientes (propios o alquilados), los mismos que deben contar con una amplitud suficiente y razonable para que el público pueda ser atendido en su interior.

Características de los Locales²²:

Al respecto el Área de Atención al Cliente del Local Tipo 1²³ deberá ser mayor o igual a 120 m² con acceso principal directo a Avenida o Jirón, ubicarse en la misma provincia y distrito de la sede de ELECTROCENTRO S.A., la fachada debe tener un mínimo de 8 metros lineales, de preferencia planta libre, con sistema eléctrico trifásico, con pozo a tierra, con dos servicios higiénicos como mínimo y en primera planta.

Cabe precisar que el Local Tipo 1 son considerados los locales ubicados en las Sedes de cada Unidad Empresarial Ayacucho, Huancayo y Huánuco.

De otro lado, el Área de Atención al Cliente del Local del Tipo 2²⁴ deberá ser mayor o igual a 100 m² con acceso principal directo a Avenida o Jirón, ubicarse en el mismo distrito y cerca a la sede de ELECTROCENTRO S.A., la fachada debe tener un mínimo de 6 metros lineales, con sistema eléctrico monofásico, con pozo a tierra, con dos servicios higiénicos como mínimo.

Finalmente, el Área de Atención al Cliente del Local del Tipo 3 deberá ser mayor o igual a 35 m² con acceso principal directo a Avenida o Jirón, ubicarse de preferencia cerca a la sede de ELECTROCENTRO S.A., la fachada debe tener un mínimo de 4 metros lineales, con sistema eléctrico monofásico, con pozo a tierra, con servicio higiénico.

LA CONTRATISTA, debe gestionar la Licencia de Funcionamiento, así como la certificación de Defensa Civil en cada local participante del presente servicio, así mismo debe estar pintado y amoblado usando sus colores representativos de LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA deberá pintar sus ambientes con los estándares de calidad que maneje Electrocentro S.A, debiendo emplear pintura a base de látex vinil acrílico, defino acabado mate, asimismo debe realizar el pintado de sus locales Tipo 1 cada 6 meses, y para los locales Tipo 2 y 3 cada 12 meses.

LA CONTRATISTA, deberá contar con los respectivos letreros con su logotipo y en parte exterior debe colocarse un letrero con el horario de atención y el nombre de la misma, con la indicación “Aquí se atienden Solicitudes, Reclamos y otros de los Clientes de Electrocentro S.A”.

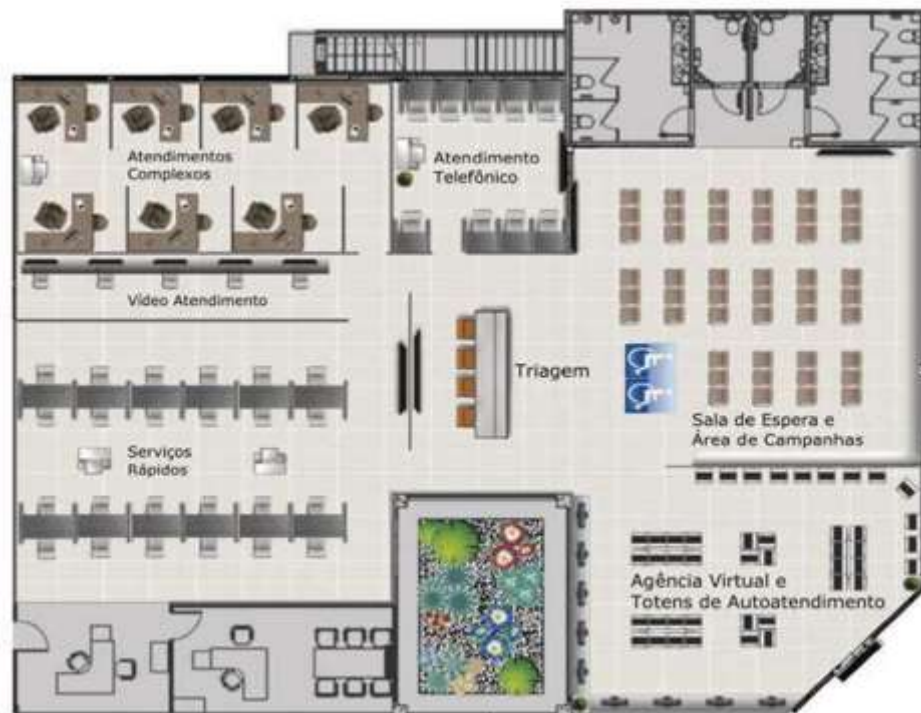
Asimismo, la distribución que deberá seguir LA CONTRATISTA para los Locales Tipo1 y 2, en menor escala para los Locales Tipo 3 será de la siguiente forma:

²² Los centros de atención son ambientes únicos sin divisiones (dos locales contiguos). Asimismo, se ubican en primera planta (No sótanos, trastiendas)

²³ Los pasadizos y otros no son considerados en el área exclusiva de atención al cliente

²⁴ Excepcionalmente se considera un área mínima de 85 m² para los locales que tengan 2 o menos personal de atención.

Imagen n.º 1 Distribución propuesta de Centro de Atención



Finalmente, en el siguiente cuadro se muestra la cantidad de oficinas a implementar por el Tipo y Centro de Operación:

Cuadro n.° 3 Locales para Centro de Atención y Back Office

UNIDAD EMPRESARIAL	(Centros de Atención)	Cantidad		
		Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3
Ayacucho	Local T.1: Huamanga (Sede).	1		
	Local T.2: Ayacucho Sucursal, San Miguel, San Francisco, Pichari, Huanta, Cangallo, Churcampa.		7	
	Local T.3: Llochegua, Santa Rosa, Tahuantinsuyo, Vilcashumana, Mantaro, Huancasancos			6
Huancavelica	Local T.2: Huancavelica, Acobamba, Pampas, Lircay, Izcuchaca.		5	
	Local T.3: Colcabamba y Paucara			2
Huancayo	Local T.1: Huancayo (Sede).	1		
	Local T.2: Chilca		1	
	Local T.3: Chongos Altos			1
Junin	Local T.2: Concepción, Chupaca, Jauja, Tarma, Yauli - La Oroya, Junín y Carhuamayo.		7	
	Local T.3: Comas - Andamarca			1
Selva Central	Local T.2: Chanchamayo, Pichanaqui, Satipo, Villa Rica, Oxapampa, Ciudad Censitución.		6	
	Local T.3: Mazamari, Pozuzo, Codo de Pozuzo, Izcozacion, Perene y Pangoa.			6
Pasco	Local T.2: Pasco (Sede).		1	
	Local T.3: Huarica, Paucartambo, Yanahuanca			3
Huánuco	Local T.1: Huánuco (Sede).	1		
	Local T.2: Huanuco Sucursal, Tingo María.		2	
	Local T.3. Panao, Liata, La Union, Ambo, Jesus, Aucayacu, y Monzón			7
		3	29	26

Los locales participantes, deberán contar con la señalética adecuada al tipo de centro de atención, precisando claramente los espacios de atención preferencial y previo a su inicio será aprobados por el Departamento de Servicio al Cliente de Electrocentro

7.2.2. Equipos, Herramientas y Muebles²⁵:

Para el presente Servicio de Atención al Cliente LA CONTRATISTA debe implementar en cada una de los Centros de Atención al Cliente en las localidades mencionadas en el numeral 6.1 los muebles y equipos básicos siguientes:

- Cincuenta y ocho (58) Placas de Horarios de Atención. (60X60 cm)
- Ventilación forzada (Aire Acondicionado) para todos los locales Tipo 1.
- Cincuenta y ocho (58) Paneles informativos, el contenido será impreso a full color con letreros de identificación. (170X90cm)

Imagen n.º 3 Panel Informativo



- Doce (12 und.) Juego de Sillas por cada sala de espera para los locales T.1.(150X45X40cm)
- Seis (06 und.) Juego de Sillas por cada sala de espera para los locales T.2.(150X45X40cm)
- Cuatro (02 und.) Juego de Sillas por cada sala de espera para los locales T.3.(150X45X40cm)

Imagen n.º 4 Juegos de Sillas



- Ciento veinte y ocho (128 und.) de módulos para la atención personal al público con los colores representativos de LA CONTRATISTA (*), los modelos de los mismos deben establecerse de forma que puedan lograr una mejor disposición en los ambientes a utilizar y una estética adecuada. Los módulos a instalar en oficinas de ELECTROCENTRO S.A. deben tener color plomo y azul. (*).²⁶ (120X120X70cm)

Imagen n.º 5 Módulos de Atención



25 Los equipos, Herramientas y módulos deben ser similar y/o igual para todos los centros de atención debido a la estandarización.

26 Los módulos deben contar con una separación de vidrio laminado con abertura adecuada para pasar documentos para una buena comunicación entre el Personal de Atención y el Cliente .

Asimismo, cada módulo deberá contar con su respectivo protector de acrílico paramantener el distanciamiento social, como medida de seguridad.

Imagen n.º 6 Protector de Acrílico



- Ciento veinte y ocho (128 und.) de sillas ergonómicas giratoria para el personal de atención al usuario una por modulo y para cada personal del Back Office. Así comopara personal de Orientación en oficina L.T. 2 (*)
- Treinta y dos (32 und.) de módulos para personal de Orientación al Cliente. (*), L.T.1 y 2
- Treinta y Dos (32 und.) de silla ergonómica giratoria alta para Personal de Orientación al Cliente L. T. 1 y L. T. 2
- Ciento veinte y ocho (128 und.) de sillas metálicas con respaldares acolchados para la atención al público para los centros de atención (*)

Imagen n.º 7 Silla



- Cincuenta y ocho (58 und.) mesas para colocar el libro de observaciones y los volantes, el color del módulo debe ser de color plomo claro.
- Sesenta y uno (61 und.) de módulo para Auto Atención del Cliente²⁷ Para cada Local Tipo 1 (02 und.), para local Tipo 2 y 3²⁸ (01 und.) – (160X60X30 cm). Para contar con lo siguiente:
 - Computadora para el módulo de Auto Atención del Cliente con las siguientes características: ICORE 5, 1 terabyte de espacio de disco duro, memoria RAM 8GB con tarjeta de red inalámbrica, monitor de 24" a color, con licencia de Windows sistemas operativo y ofimática,
 - Impresora A4. (papel A4)
 - Cámara web con micrófono incorporado, conexión usb 2.0 (Cámara HD(720p/60fps) zoom 4x con micrófono estéreo duales omnidireccionales, con reductor de ruido incorporado), campo de visión 65°.
 - Juego de parlantes (potencia mínima 6Watts).
 - Estabilizador de Voltaje y Supresor de Pico

²⁷ Se considera 2 módulos de Auto Atención para las Oficinas Tipo 1 y un módulo para las oficinas Tipo 2

²⁸ La ubicación del módulo de auto atención de las oficinas Tipo 3 debe ser de manera estratégica que permita visualizar adecuadamente el centro de atención al cliente mediante su cámara web.

Imagen n.º 8 Modulo de Auto Atención



- Dieciséis (16 und.) de módulo para Operador Digital²⁹, el cual contara con lo siguiente:
 - Computadora para el módulo de Auto Atención del Cliente con las siguientes características: ICORE 5, 1 terabyte de espacio de disco duro, memoria RAM 8GB con tarjeta de red inalámbrica, monitor de 21" a color, con licencia de Windows sistemas operativo y ofimática,
 - Cámara web con micrófono incorporado, conexión usb 2.0 (Cámara HD (1080p/60fps) zoom 4x con micrófono estéreo duales omnidireccionales, con reductor de ruido incorporado), campo de visión 65°.
 - Diademas de alta duración con bocinas de 40mm y un sistema de cancelación de ruido ambiental en micrófono. y/o parlante.
 - Estabilizador de Voltaje y Supresor de Pico
- Setenta y cuatro (74 und.) de módulos para la Central Telefónica³⁰ (70X50X20cm) en cada Oficina de Atención al cliente. El cual contara con lo siguiente:
 - Setenta y cuatro (74 und.) de Teléfonos Fijos con discado directo para llamadas al teléfono 0801 71002 para comunicación del usuario con la central SERVILUZ, LA CONTRATISTA debe contar con teléfono fija, para cada Local Tipo 1 (02 und.), para local tipo 2 y 3 (01 und.).

Imagen n.º 9 Módulo de Atención Telefónica



- Ochenta y uno (81 und.) Módulo de Impresión.
 - Ochenta y uno (81 und.) Equipo Multifuncional (Especificaciones mínimas: copia, impresión, escaneo y, tecnología láser, velocidad de impresión 30ppm o superior, tamaño de papel soportado A4, memoria RAM de 512 MB, procesador de 400Mhz y resoluciones de impresión de 1200x1200ppp, puertos estándar de Ethernet 10/100 Base TX como mínimo, 802.11 b/g/n, Compatibilidad de Drivers Windows 7, Windows 8 y Windows 1, funciones de escaneo a e-mail. (*). en la distribución se considera tres (06) para el Back Office. Tres (03) Impresora a Color para Back Office.
- Noventa (90 und) de Televisores Pantalla Plana 40" ³¹ (LED, LCD). Para cada Local Tipo 1 y 2 (02 und.), para local tipo 3 (01 und.).
 - Equipos de protección o control de sobretensión local (supresores de pico), por cada equipo de cómputo.
 - Rack de fijación acorde a las características del televisor.
 - Sistema Cerrado de Televisión y parlante difusión de videos institucionales.

²⁹ El módulo de operador digital estará adecuadamente preparado para realizar enlace con el Servicio de Contact Center, para recibir una atención adecuada.

³⁰ Se considera 2 módulos telefónicos para las Oficina Tipo 2 y un módulo para las oficinas Tipo 1

³¹ El cual deberá estar correctamente enlazada con el ticketero para poder mostrar el orden de atención brindado mientras reproduce videos corporativos de Electrocentro que serán entregados por ELECTROCENTRO S.A.

- Sistema de video vigilancia ³² con almacenamiento en nube y respaldo Instalado DVR en cada centro de atención T.1 y T.2, el cual deberán entregar los accesos correspondientes al administrador de contrato.
 - Local Tipo 1 mínimo (03) tres cámaras distribuidas una en la entrada para el monitoreo del centro de atención y orientación, y las restantes en monitoreo del personal de atención al cliente.
 - Local Tipo 2 mínimo (02) dos cámaras distribuidas una en la entrada para el monitoreo del centro de atención y orientación, y la restante en monitoreo del personal de atención al cliente.
 - Local Tipo 3 se podrá usar la cámara del módulo de auto atención para el monitoreo del servicio.
- Ciento sesenta y uno (170 und.) computadoras para cada personal señalado en el Organigrama n.º 1 para la Atención al cliente y para los trabajos en Back Office contarjeta de red inalámbrica, las cuales deberán contar con las respectivas licencias de cada uno de los sistemas operativos y programas que tengan instalados (Microsoft Windows 7 o superior Enterprise, Profesional o Ultimate y MS Office), cuya copia de las licencias deben estar en manos del Coordinador.
- Deberán contar con muebles adecuados para la exhibición del Libro de Observación, Lineamientos resolutivos y folletería.
- Dieciséis (16) marcadores digitales de asistencia del personal en cada oficina de Atención al Cliente Tipo 1 y 2 que serán controlados por el coordinador de LA CONTRATISTA.
- Dieciséis (16) Ticketera con sus respectivos insumos para el control de colas. (solución informática, impresora y papel térmica y cableado necesario para mostrarlos turnos en los televisores instalados en cada centro de atención, el cual se pondrá a disposición del orientador.

• Imagen n.º 10 Impresora Térmica



- Los afiches publicitarios y de orientación deben estar correctamente enmarcados y con su respectiva protección.
- Los afiches de exhibición deberán estar correctamente enmarcados, con protección contra fracturas. (80x60cm)

Imagen n.º 11 Cuadro de fijación de afiche.



- Cincuenta y ocho (58) porta formatos acrílicos por cada local (90X35 cm) con 4 espacios adecuados para almacenar 20 hojas tamaño A4 en cada compartimiento.

32 5Mpx Domo ColorVu 2.8mm | Resolución 3K, 2960 × 1665 | Imágenes en color 24/7 | Lente focal 2,8mm | Luz blanca de hasta 20 m | (TVI/AHD/CVI/CVBS) | IP67 |

Imagen n.º 12 Soporte de Pared para exhibición de Formatos



- Ciento dieciséis (116) portas folleteros acrílicos por cada local con 3 espacios adecuados para almacenar 15 hojas tamaño A5 en cada compartimiento.

Imagen n.º 13 Soporte de mesa para exhibición de Formatos



- Dieciséis (16) Módulos para carga de equipos celulares con recomendaciones de uso eficiente de la energía. (120x40x40cm)



Imagen n.º 14 Modulo carga de equipo celular

- Parlante amplificador, para difusión de avisos

Características:

Potencia: 100 w RMS

Funciones destacadas: Caja altavoz de batería recargable

Woofer 12", 38mm

VCTweeter: 25 mm

Altavoz afuera

Construido en MP3, USB,

SDEcualizador 5 bandas

Micrófono Inalámbrico

Construido en MP3, USB,

SD

Tipo de Batería Recargable 12V

LA CONTRATISTA dotará, con cargo, de los materiales suficientes y necesarios para la Atención Al Cliente en Modulo:

- Sello de Agua ("Segundo Original") por cada Centro de Atención.

- Folletería con los requisitos de atención Caucho 75gr y/o 80 gr. A6 (100 millares) Libro de Observaciones por cada Centro de Atención (renovación automática al terminar).
- Hojas de papel Bond de 75 gr. (Referencia: 80 millares mensuales)
- Lapiceros
- Engrapadores grandes (*) y Grapas
- Perforadores grandes (*)
- Clips, entre otros
- Sellos (*) – (sin Isotipo de ELECTROCENTRO S.A.)
- Formatos (*)
- Folder manilo A4 (Para cada solicitud de nuevo suministro)
- Fasters
- Numeradora (foliador)
- Cuadernos
- Sellos
- Fechador
- Caja de cartón con tapa adecuado para traslado de expedientes. (1 millar).

Imagen n.º 12 Caja de Cartón para Archivamiento.



Todos los equipos marcados con (*) deben contar con el respectivo etiquetado con logo (o Stiker) de LA CONTRATISTA.

Todos los materiales y equipos deben contar con la respectiva acta de entrega a cada uno de los responsables de su uso de LA CONTRATISTA con fecha de recepción y firma respectiva.

Todo el equipamiento deberá ser suficiente para cubrir las necesidades del servicio, con calidad y seguridad del personal.

ELECTROCENTRO S.A. únicamente proporcionará las Cartillas de deberes y derechos del Usuario para su exhibición y entrega en cada oficina de atención al público.

7.2.3. Comunicaciones:

- LA CONTRATISTA deberá dotar de noventa (90 unid.) equipos celulares con el operador que especifique ELECTROCENTRO S.A. para: Coordinador General, Coordinadores, Supervisor y a un Personal de Atención de cada Centro de Atenciónal Cliente.

Especificaciones Técnicas de Equipo Móvil:

Pantalla	:	mínimo 6.1
pulgadas Resolución de Pantalla	:	1080x2280 o superior
Sistema Operativo:	:	mínimo Android 9.0
Procesador	:	2.2 GHz o superior
Almacenamiento	:	64 GB o superior
Expansión de Almacenamiento	:	Si
Cámara Trasera	:	16 megapíxeles
Cámara Frontal	:	10 megapíxeles
RAM	:	4GB o superior
Conectividad	:	3G, 4G, LTE,
Bluetooth	:	4.1,
Wi-Fi	:	802.11ac (2.4, 5GHz)
Plan de Datos	:	16 Gb.
Envío de SMS	:	Ilimitado.

- LA CONTRATISTA deberá dotar de treinta (32) tabletas con el operador que desee para Personal Orientador de Servicio y Atención Digital en los Centros de Atención tipo 1y 2 para que realice el seguimiento y digitalización del cliente.
- LA CONTRATISTA deberá implementar setenta y cuatro (74) líneas telefónicas en sus oficinas de atención al público Tipo 1, 2 y 3 con discado directo a la Central Telefónica y/o de Contac Center de ELECTROCENTRO S.A.
- LA CONTRATISTA deberá implementar un correo electrónico a su personal dentro de su propio dominio.

7.2.4. Uniformes:

El Uniforme de trabajo es completo (con los colores y logo representativos de LA CONTRATISTA, estos colores deberán ser diferentes del color del uniforme que utiliza el personal de ELECTROCENTRO S.A. Para la suscripción del contrato, el postor ganador de la buena pro, deberá especificar el tipo de uniforme y los

colores, asimismo debe considerarse el Isotipo de ELECTROCENTRO S.A. en ningún caso.

El personal que efectuará los trabajos de Atención Personal, deberá contar con una dotación de uniforme al año que consistirá en:

El personal de atención al cliente que efectuará los trabajos en oficina deberá contar con:

✓

Dos (02) conjuntos Azul Eléctrico y camisa y/o chompa blanca personal orientador

Imagen n.º 13 Personal Orientador de Servicio



- ✓ Cuatro (04) camisas de algodón o (03) blusas para saco color celeste (similar)
- ✓ Tres (03) pantalón jean color azul marino (similar).
- ✓ Un (01) Fotocheck de identificación.
- ✓ Dos (02) Casaca, con logo de EL CONTRATISTA. Color azul

Imagen n.º 14 Personal de Atención



El personal operativo de notificación que efectuará los trabajos de campo deberá contar con ropa de trabajo acorde a su actividad:

- ✓ Dos (02) camisas de algodón.
- ✓ Dos (02) pantalón de algodón jean.
- ✓ Un (01) Fotocheck de identificación.
- ✓ Una (01) Casaca impermeable para los lugares o tiempos de lluvia, con logo de ELCONTRATISTA.
- ✓ Chaleco de colores fosforescentes con cintas reflectivas, con la Identificación con el Logotipo de LA CONTRATISTA estampado en la espalda.
- ✓ Dos (02) Gorros.

El Coordinador y el personal de Back Office de LA CONTRATISTA deberán contar con el mismo uniforme que el personal de Atención al Cliente.

Los uniformes e implementos indicados es el mínimo requerido y deberá estar en estado de conservación durante todo el plazo del contrato, aplicándose las penalidades indicadas en el Anexo n° D “Cuadro de Penalidades” en caso de corresponder.

Asimismo, la dotación descrita, será renovada anualmente.

7.2.5. Equipamiento del Personal

El personal que efectuará trabajos de campo (notificación) según sus actividades y basados en la normatividad vigente en seguridad y salud en el trabajo, deberá contar básicamente con:

- ✓ Implementos personales de protección
- ✓ Casco de seguridad.
- ✓ Guantes para motocicleta.
- ✓ Ropa de trabajo (Pantalón y Camisa Jean y chaleco)
- ✓ Equipo de Transmisión en Línea, como Tablet, teléfonos Inteligentes o similares, con cámara de fotos con buena resolución, que garanticen además el fechado y hora de todas las fotografías, así como los requerimientos técnicos mínimos (Ver especificación en numeral 7.2.3).

Los implementos indicados son el mínimo requerido y deberá estar en estado de conservación durante todo el plazo del contrato, aplicándose las penalidades indicadas en el Anexo n° D “Cuadro de Penalidades” en caso de corresponder. Asimismo, deberá contar con bloqueador solar para el uso del personal de campo.

7.2.6. Transportes

Unidades Motorizadas

LA CONTRATISTA, utilizara Unidades Motorizadas (moto lineal) sólo para actividades de notificaciones.

Los vehículos deberán contar con toda la documentación exigida por las autoridades para su circulación. Dicha documentación deberá encontrarse vigente, de manera ininterrumpida, durante la vigencia del contrato de servicios.

Las unidades motorizadas deberán ser de fabricación no menor al año 2018.
Equipamiento de la Unidad

Las movilizaciones de LA CONTRATISTA deberán tener el siguiente equipamiento mínimo:

- a. Seguro contra accidentes (SOAT) vigente durante la vigencia del Contrato.
- b. Botiquín de Primeros Auxilios, la cual debe incluir todas las medicinas básicas para atender un accidente de trabajo.
- c. Módulo para el transporte ordenado y seguro de las herramientas, equipos y materiales.
- d. Alarma de retroceso
- e. Deberá contar con un compartimiento en la parte posterior para el traslado de los implementos de seguridad y herramientas, así como para guardar los documentos de notificación.

Imagen n.º 15 Foto referencial Unidad Motorizada y accesorios



7.2.7. Software y Hardware

El flujo de información que genere la ejecución de las actividades a contratar deberá ser gestionado por medio de las soluciones o herramientas informáticas móviles de ELECTROCENTRO S.A.

En casos excepcionales, en donde por razones de implementación, mantenimiento y/o soporte de esas herramientas informáticas, LA CONTRATISTA podrá realizar el registro de la actividad en forma manual, sin que esto implique un costo adicional y previa autorización expresa de ELECTROCENTRO S.A.

LA CONTRATISTA deberá considerar en su estructura de costos del servicio y su oferta económica, el costo del licenciamiento para el uso de las herramientas informáticas propias de ELECTROCENTRO S.A. y las aplicaciones móviles, siendo su pago de tres

(03) Unidades Impositivas Tributarias de forma anual (no incluye IGV), a favor de ELECTROCENTRO S.A., para lo cual suscribirá un contrato privado de licenciamiento, cancelando el importe señalado de manera anual dentro de los 15 días calendario y con inicio a la fecha de suscripción del contrato.

Este licenciamiento solo le dará derecho a LA CONTRATISTA al uso de las aplicaciones móviles quedando prohibido lo siguiente:

- ✓ Reproducción o copia.
- ✓ Realización de obras derivadas o adaptaciones.
- ✓ Beneficio económico.

Asimismo, LA CONTRATISTA deberá contar con las licencias respectivas del sistema operativo Windows y de los programas del MS Office, necesarios para la interrelación con las soluciones informáticas de ELECTROCENTRO S.A

Tecnologías Informáticas

Para la conectividad y trabajo operativo no se requiere de ningún proceso adicional, solo contar con equipos informáticos y equipos móviles con conexión a internet de alta velocidad, según los siguientes requerimientos:

Requerimiento _____ de Infraestructura Hardware y Software

LA CONTRATISTA debe contar con equipos informáticos de tipo estaciones de trabajo (Computadora Personal, Laptop, Notebook, etc.). El sistema operativo debe ser de cualquier distribución Microsoft Windows. Característica de los equipos estación de trabajo:

Equipos de cómputo

Procesador : Intel(R) Core(TM) i5-6600 CPU @ 3.30GHz 3.31 GHz
(mínimo) Memoria RAM : 6 GB (mínimo)

Disco Duro : 2 TB (mínimo)

Sistema operativo: Windows 10 Enterprise
(Licenciado) Antivirus : Preferencia McAfee

Multifuncional : Impresoras láser Blanco y Negro con velocidad mínima de 50 ppm, con Scanner con una velocidad mínima de 200 ppm.
(Local Tipo 1 y Back Office)

Multifuncional : Impresoras láser en blanco y negro con velocidad mínima de 23 ppm, con Scanner con una velocidad mínima de 10 ppm (Local Tipo 2).

Impresora : Color con velocidad mínima de 30 ppm (para impresión de fotografías debidamente fechadas e informe solicitados por ELECTROCENTROS.A.). (Local Tipo 1 y Back Office).

Redes y Comunicaciones

LA CONTRATISTA deberá instalar un servicio de Internet cableado y/o inalámbrico en cada una de las oficinas y locales en donde se encuentre el personal de Atención Personal y de emisión de respuestas (Back office). La calidad de señal de internet que debe tener el personal de LA CONTRATISTA debe ser el necesario para utilizar el Sistema Comercial, el Sistema Geo referencial, atender sus correos electrónicos, entre otros y sin demoras que puedan perjudicar la eficacia del trabajo.

LA CONTRATISTA debe contar con acceso a internet desde su o sus centros de operaciones de alta velocidad por el trabajo continuo, de cualquier operador disponible, bajo el siguiente requerimiento mínimo:

(Oficina Tipo 1, Back office). : 200 mbps de Ancho de Banda Servicio de Internet **empresarial o para negocios** según el proveedor que le suministre, garantizando estabilidad y latencia del servicio **empresarial o negocio** que se contrate

(Oficina Tipo 2) : 100 mbps de Ancho de Banda Servicio de Internet **empresarial o para negocios** según el proveedor que le suministre, garantizando estabilidad y latencia del servicio **empresarial o negocio** que se contrate

(Oficina Tipo 3) : 50 mbps de Ancho de Banda Servicio de Internet **empresarial o para negocios o hogar o familiar** según el proveedor que le suministre, garantizando estabilidad y latencia del servicio empresarial o negocio que se contrate, en caso el proveedor no cuente con disponibilidad física, se puede usar a un proveedor módem de internet con tecnología celular.

Conexión a Red de LA CONTRATISTA hacia ELECTROCENTRO S.A en las oficinas alquiladas.

Es la infraestructura de comunicaciones, que permita garantizar la comunicación efectiva entre los equipos de cómputo de LA CONTRATISTA y la aplicación empresarial (sistema comercial) de ELECTROCENTRO S.A.

Para lo anterior, LA CONTRATISTA deberá proveer en su local, de una red datos implementada (cableado estructurado y cumplimiento de condiciones de seguridad informática) y un acceso a Internet fijo con velocidad de 50 Mbps³³ como mínimo y al 40% garantizado, Telefonía Fija y Colaboración, conectada hacia los sistemas a usar de ELECTROCENTRO S.A.

LA CONTRATISTA elegirá el operador de comunicaciones disponible que exista en la localidad donde implementara su oficina, si no existiera disponibilidad de comunicaciones (acreditar validación de diversos proveedores de comunicación del mercado) de Internet fijo en la zona LA CONTRATISTA deberá proporcionar otro elemento de conexión de red hacia Internet pudiendo ser

móvil o tecnología inalámbrica/celular que garantice la comunicación como mínimo 16 Mbps con datos permanentes.

7.3. REQUISITOS DE PERSONAL

LA CONTRATISTA necesaria y obligatoriamente debe tener una organización que garantice el cumplimiento de sus actividades en forma plena y eficiente durante la vigencia de la contratación.

En el Anexo n.º C “Requisitos Exigibles al Personal”, se muestra la organización mínima que LA CONTRATISTA deberá aportar para brindar el servicio.

LA CONTRATISTA está obligada a mantener en su planilla con todos los beneficios sociales que la ley establezca y bajo el régimen laboral de la actividad privada, al personal involucrado en el servicio, durante el periodo de ejecución del contrato., así como contratara el seguro Vida Ley respectivo.

Adicionalmente debe contar con las póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo con cobertura en Pensión y Salud incluyendo pensiones por enfermedad profesional, Póliza de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para trabajadores que no estén comprendidos en el D.S. 003-98- S.A efectuar anualmente exámenes médicos a su personal, asumiendo LA CONTRATISTA la prestación del servicio contratado por su cuenta y riesgo, con sus propios recursos económicos, financieros, técnicos y/o materiales, estando sus trabajadores bajo su exclusiva responsabilidad y que además deberá cumplir con todas las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en las bases.

Asimismo, los choferes de la motocicleta deben estar acreditados con licencia de conducir respectiva.

³³ Mbps = Capacidad de transmisión de datos en medidas de velocidad de bits (mega bits por segundo), de acuerdo a cada Tipo de Local.

En cumplimiento de Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley N° 29783 y la R.M.-111-2013 – MEM /DM, deberá alcanzar copia del examen médico pre ocupacional de todo el personal involucrado en el servicio, cumpliendo con los plazos y consideraciones de las normas indicadas, hasta la finalización del contrato.

Una copia del expediente escaneado de todo el personal debe ser entregada a ELECTROCENTRO S.A, incluyendo la foto tamaño pasaporte digital a colores de cada uno.

Ante cambios de personal, se deben regularizar inmediatamente los documentos indicados y deberá comunicarse a ELECTROCENTRO S.A en un plazo máximo de 24 horas.

LA CONTRATISTA deberá garantizar que los Coordinadores no ejecuten labores paralelas ajenas al contrato vigente.

Para el caso del personal de Atención al Cliente, LA CONTRATISTA deberá estimar la cantidad necesaria en base a los requerimientos y lineamientos indicados en los presentes términos de referencia, considerando el perfil de los presentes términos de referencia, de acuerdo al Anexo.° C “Requisitos Exigibles al Personal”

ELECTROCENTRO S.A se reserva el derecho de evaluar al personal clave en todo momento y de solicitar el cambio de éste, si a su criterio el mismo no cumple con los requisitos para el puesto.

ELECTROCENTRO S.A. antes del inicio de la prestación del servicio, efectuará una evaluación de los conocimientos y capacidades del personal colaborador destacado a las diferentes funciones contratadas, reservándose el derecho de observar en caso hubiera colaboradores que no reúnen las capacidades y que pudieran poner en riesgo de incumplimientos la gestión la misma que como se sabe es regulada y supervisada por OSINERGMIN.

Así mismo, LA CONTRATISTA deberá contar en forma permanente con el personal clave, salvo en casos en que ELECTROCENTRO S.A solicite su cambio, para lo cual LA CONTRATISTA tendrá plazo de 7 días calendario para la reposición.

A continuación, en el cuadro, se muestra al personal clave que la organización de LA CONTRATISTA deberá presentar para brindar el servicio, así como la cantidad mínima referencial:

UNIDAD DE NEGOCIO	LOCALIDAD		PERSONAL CLAVE				BACK OFFICE				FRONT OFFICE		
	(Centros de Atención)	Tipo	Coordinador General	Supervisor Seguridad	Supervisor	Supervisor	Apoyo Legal Reclamación y Quejas	Apoyo Técnico Reclamos	Personal Emisor	Asistente Notificador	Vigilante	Personal Orientador de Servicio y Atención Digital	Personal de Atención
Ayacucho	Huamanga	Local Tipo 1									1	1	4
	Ayacucho Occidental	Local Tipo 2										1	3
	San Miguel	Local Tipo 2										1	2
	San Francisco	Local Tipo 2										1	2
	Puñín	Local Tipo 2										1	2
	Huanta	Local Tipo 2										1	2
	Cangallo	Local Tipo 2										1	2
	Chucumbi	Local Tipo 2			2					1		1	2
	Lacayes	Local Tipo 3										1	2
	Santa Rosa	Local Tipo 3										1	
	Tahuamayo	Local Tipo 3										1	
	Uchisbambas	Local Tipo 3										1	
	Mantaz	Local Tipo 3										1	
	Huancasancos	Local Tipo 3										1	
Huancavelica	Huancavelica	Local Tipo 2										1	3
	Acolandia	Local Tipo 2										1	2
	Pampas	Local Tipo 2										1	2
	Lecay	Local Tipo 2			1					1		1	2
	Interocha	Local Tipo 2										1	2
	Cobalanda	Local Tipo 3										1	
	Paucas	Local Tipo 3										1	
Huancayo	Huancayo (Sede)	Local Tipo 1										1	4
	Chica	Local Tipo 2										1	3
	Chongos Altos	Local Tipo 3			2					2		1	3
	Concepción	Local Tipo 2										1	3
Junín	Chupaca	Local Tipo 2										1	3
	Jalajá	Local Tipo 2										1	2
	Andamayo - Santo Domingo de Acobambá	Local Tipo 3			2					2		1	3
	Tarma	Local Tipo 2	1	1		1	2	3	4			1	3
	Yauli - La Oroya	Local Tipo 2										1	2
	Junín	Local Tipo 2										1	2
	Carhuamayo	Local Tipo 2										1	2
Selva Central	Chanchamayo	Local Tipo 2									1	1	3
	Pichayalli	Local Tipo 2										1	3
	Satipo	Local Tipo 2										1	3
	Villa Rica	Local Tipo 2										1	2
	Quapama	Local Tipo 2										1	2
	Ciudad Constitución	Local Tipo 2										1	1
	Matucana	Local Tipo 3			2					2		1	
	Pisacoma	Local Tipo 3										1	
	Cabo de Pizarro	Local Tipo 3										1	
	Interocha	Local Tipo 3										1	
	Piserra	Local Tipo 3										1	
Huánuco	Pangoja	Local Tipo 3										1	
	Huánuco	Local Tipo 1										1	4
	Huánuco Surcubal	Local Tipo 2										1	3
	Piserra	Local Tipo 3										1	
	Uta	Local Tipo 3										1	
	La Uchire	Local Tipo 3										1	
	Arbo	Local Tipo 3			2					2		1	
	Jirón	Local Tipo 3										1	
	Tingo María	Local Tipo 2										1	3
	Arcaya	Local Tipo 3										1	
	Monja	Local Tipo 3										1	
Pasco	Pasco	Local Tipo 2										1	3
	Huancá	Local Tipo 3								1		1	
	Pacuartambo	Local Tipo 3			1							1	
	Yanahuasca	Local Tipo 3										1	
Cantidad de Personal			5	1	13	1	2	4	4	12	8	58	83

8. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA

8.1. Obligaciones Generales

LA CONTRATISTA no tendrá derecho a indemnización de ninguna especie por parte de ELECTROCENTRO S.A. por las pérdidas o daños que sufra en sus materiales, herramientas, equipos en sus instalaciones y otros, sea que aquellos provengan de fuerza mayor, hechos de terceros, de su personal o del personal a cargo de la propia de LA CONTRATISTA.

Queda expresamente establecido que ELECTROCENTRO S.A. no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga LA CONTRATISTA en la ejecución del servicio. LA CONTRATISTA tiene bajo cargo y responsabilidad económica, administrativa y laboral, el aporte de mano de obra, materiales y suministros, vehículos, herramientas, locales, equipos de comunicación, equipo informático, adecuación de locales y cualquier otro material, suministro y equipo que se requiera para el cumplimiento del Contrato.

El personal de LA CONTRATISTA no mantendrá ninguna relación de dependencia con ELECTROCENTRO S.A. para el cumplimiento de sus obligaciones.

Las labores de coordinación y toma de decisiones sobre las actividades contratadas, serán coordinadas a través de los Coordinadores que designe LA CONTRATISTA para este servicio.

En tal sentido, queda entendido que ni LA CONTRATISTA, ni su personal, poseen vínculo laboral alguno con ELECTROCENTRO S.A.

LA CONTRATISTA se obliga a exhibir a ELECTROCENTRO S.A., en el momento que ésta lo solicite, todos aquellos documentos que acrediten fehacientemente su calidad de empleador de todas las personas que participen en la realización de los trabajos; así como el cumplimiento, de todas las disposiciones laborales, previsionales y tributarias que contempla la legislación vigente, en especial, de las relativas a protección por riesgos derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

ELECTROCENTRO S.A., podrá retener total o parcialmente los pagos que tenga que efectuar a LA CONTRATISTA cuando ésta no hubiese cumplido con sus pagos laborales o previsionales. Las sumas retenidas no devengarán reajustes ni intereses pudiéndose realizar pagos a los trabajadores e instituciones pertinentes, a nombre de LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA desarrollará el servicio atendiendo la necesidad de ELECTROCENTRO S.A., respetando la normatividad vigente.

El personal de LA CONTRATISTA está obligado a portar el respectivo fotocheck y placa de identificación (siempre visible sin el isotipo de ELECTROCENTRO S.A.) así como vestir el uniforme asignado por LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA debe prever las acciones de reemplazo ante posibles contingencias (como son: Licencias por enfermedad, vacaciones, descanso pre y post natal, etc.); evitando caer en retrasos o incumplimientos que puedan afectar a ELECTROCENTRO S.A.

Efectuar un control de calidad que permita cero omisiones, impedimentos y/o incidencias en la ejecución del servicio, y entregar a ELECTROCENTRO S.A. Los resultados del trabajo.

Advertir a su personal que está totalmente prohibido efectuar cualquier tipo de cobranza sin el respectivo registro en el Sistema Comercial de ELECTROCENTRO S.A.,

así como derivar, recomendar o coludirse con TERCEROS para la realización de actividades relacionadas al servicio.

También se encuentra prohibido ofrecer sus servicios, emitir opinión de la documentación que distribuye o respecto al resultado de la actividad efectuada, así como insinuar propinas u otros, a los clientes, facilitar copias de documentos que por su labor efectuada puedan manejar, considerando la ley de protección de datos y las responsabilidades que éstas acarreen en caso de incumplimiento. LA CONTRATISTA asegurará a todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios cubriéndolos contra todo riesgo en el cumplimiento de su trabajo, y tomará las medidas de precaución para evitar y prevenir cualquier tipo de accidentes y/o enfermedades. Asimismo, queda convenido que será de exclusiva responsabilidad de LA CONTRATISTA asumir el costo económico que pudiera derivarse como consecuencia del accidente y/o enfermedad o muerte de alguno de sus servidores ocurridos a raíz de la ejecución del servicio materia del contrato, dentro de las instalaciones de ELECTROCENTRO S.A.

En caso de accidentes del personal que tenga LA CONTRATISTA, este asumirá el costo de la atención, curación y rehabilitación del trabajador y el pago de los daños y perjuicios, debiendo informar de manera inmediata de su ocurrencia a ELECTROCENTRO S.A., a más tardar dentro de la hora siguiente de ocurrido el accidente; debiendo contar además con un seguro contra accidentes.

De las supervisiones:

a) De parte de LA CONTRATISTA

Realizar la supervisión de las actividades contratadas, por medio de visitas inopinadas, muestreos, clientes incógnitos, y cualquier otra modalidad que garanticen un real y efectivo servicio de calidad. Se recomienda que el Coordinador General y Coordinadores, deben de realizar no menos de 1 visita Trimestral a cada una de las oficinas en donde se encuentre personal de LA CONTRATISTA.

Mensualmente LA CONTRATISTA deberá presentar un informe de las supervisiones realizadas y acciones tomadas.

b) De parte de Electrocentro S.A

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

8.2. Obligaciones Específicas

LA CONTRATISTA ejercerá completo control sobre su personal, debiendo cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables vigentes, asumiendo el pago de cualquier multa que pudieran imponerle las autoridades, y responsabilizándose por cualquier reclamación o demanda que se pudiera interponer por incumplimiento de dichas normas legales.

LA CONTRATISTA deberá remitir adjunto a su informe de valorización mensual, resumen de la planilla de pago sus trabajadores y a consideración de ELECTROCENTRO S.A. podrá solicitar sustentos respectivos del pago de las mencionadas planillas. Esta documentación es requisito indispensable para emitir el informe de la conformidad del servicio.

LA CONTRATISTA desarrollará el servicio respetando estrictamente el horario de atención informado por ELECTROCENTRO S.A. Asimismo, se adquiere el compromiso de ajustarse a los cambios de horario que ELECTROCENTRO S.A. considere conveniente realizar a fin de mejorar la atención de sus usuarios.

El personal de LA CONTRATISTA está obligado a portar el respectivo fotocheck (siempre visible), vestir el uniforme asignado por LA CONTRATISTA y a identificarse con el usuario.

LA CONTRATISTA deberá tener un estricto control sobre el estado de conservación de todos los implementos de seguridad, equipos y uniforme de trabajo los cuales deben ser renovados según lo indicado en los presentes términos de referencia. Aquellos que se deterioren deberán ser renovados inmediatamente por LA CONTRATISTA. En caso de detectarse que la ropa de trabajo está deteriorada por parte de ELECTROCENTRO S.A., LA CONTRATISTA estará sujeto a las penalidades y sanciones que correspondan de acuerdo a lo indicado en el Anexo n° D “Cuadro de penalidades”, debiendo ser reemplazadas estas prendas inmediatamente.

El personal de LA CONTRATISTA está totalmente prohibido de efectuar cualquier tipo de cobranza en labores de campo (notificación) u ofrecer sus servicios particulares a los clientes. En caso que el cliente solicite alguna información, el personal de LA CONTRATISTA debe responder en forma amable y con buen trato, indicándole que para una mejor atención se comunique directamente con ELECTROCENTRO S.A.

Garantizar la capacitación constante de su personal en temas relacionados a la Atención al Cliente, y Regulación de los Servicios Públicos de Electricidad, comunicando mensualmente a ELECTROCENTRO S.A., su plan de capacitación.

LA CONTRATISTA comunicará y sustentará documentadamente a ELECTROCENTRO S.A., cualquier cambio y rotación de personal, durante la prestación del servicio en un plazo máximo de 48 horas de anticipación.

LA CONTRATISTA queda obligada al cumplimiento estricto de las Normas de la Constitución del Perú Constitución Política del Perú. 1º, 2º inciso 1) y 2), 7º, 9º, 10º, 11º, 22º y 23º. 4ta DFT. Regula de manera general el derecho a la vida, a la integridad

física, psíquica y moral, a la salud, a la seguridad social, al trabajo, al respeto de los derechos fundamentales dentro de la relación laboral. Asimismo, de la Ley N° 29783, ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su Reglamento

D.S. N°005-2012-TR, la R.M. N° 111-2013-MEM/DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad o sus modificatorias. Además, de cumplir obligatoriamente con la R.M.- 148-2007-TR., Resolución Ministerial N° 312-2011/MINSA. Protocolos de exámenes Médico Ocupacionales y Guías de Diagnóstico de los Exámenes Médicos Obligatorios por actividad. Así como cualquier otra norma legal aplicable vigente o por promulgarse.

LA CONTRATISTA no podrá utilizar en ningún caso, el logotipo ni el nombre o siglas de ELECTROCENTRO S.A

LA CONTRATISTA, deberá demostrar el cumplimiento de su Plan de Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, tal como lo establecen las normas vigentes.

LA CONTRATISTA deberá llevar a cabo reuniones de coordinación periódicas mensuales con los representantes, administradores del contrato o coordinadores de ELECTROCENTRO S.A. para informar acerca del cumplimiento y desarrollo del servicio. Previamente, con cinco días de anticipación, LA CONTRATISTA deberá solicitar a ELECTROCENTRO S.A. la aprobación de la fecha y lugar de la reunión.

El servicio a contratar es a todo costo, es decir, LA CONTRATISTA tiene bajo su cargo toda la responsabilidad económica, administrativa y laboral, el aporte de personal ejecutivo, administrativo, mano de obra, locales, materiales y suministros, vehículos con conducción y combustible, equipos y maquinarias, herramientas, dispositivos de seguridad vehicular-peatonal, uniformes, implementos de seguridad personal y equipos de comunicación, equipos informáticos y soporte, software, seguros, licencias y/o autorizaciones administrativas, impuestos de ley y cualquier bien o servicio que sea requerido legal, judicial o contractualmente para el cumplimiento del contrato.

Esta contratación está concebida para que LA CONTRATISTA realice la atención personalizada al cliente en módulos por ELECTROCENTRO S.A. a través del Administrador de Contrato o a quien se designe en concordancia a las áreas que correspondan, suministrando los recursos necesarios para la ejecución de las actividades comerciales para clientes menores y mayores en el Área de Concesión de ELECTROCENTRO S.A.

ELECTROCENTRO S.A., requiere contratar a empresas especializadas en actividades de la gestión comercial en empresas de servicios públicos que, por efectos de su experiencia y conocimiento, efectúen un importante aporte, se involucren y comprometan con los resultados de la gestión de ELECTROCENTRO S.A., cumpliendo con los objetivos propuestos y la propuesta ofertada por LA CONTRATISTA en el presente proceso de selección. En caso de incumplimiento, se aplicarán las penalidades correspondientes de acuerdo al Anexo n° D "Cuadro de Penalidades."

Las actividades de la gestión comercial a las que se refiere entre otras comprende la atención de reclamos, solicitudes, quejas o cualquier otro pedido relacionado a la

prestación del servicio en oficina, notificación de documentos varios en modalidades diferentes establecidos en las normativas vigentes.

La ejecución de las actividades estará de acuerdo con lo indicado por las normas legales vigentes y las estipuladas por ELECTROCENTRO S.A., en el presente requerimiento, y se deberá garantizar por LA CONTRATISTA el total y correcto trámite de todos los asuntos y permisos pertinentes para la ejecución de las actividades, la protección para las personas ocupadas en el contrato, el cumplimiento con el pago de los salarios y prestaciones sociales, hospedaje y viáticos, el transporte de personas y materiales, el cuidado y almacenamiento de materiales, equipos y herramientas a él encomendados por ELECTROCENTRO S.A., el mantenimiento y vigilancia en los locales destinados por LA CONTRATISTA para la ejecución del objeto del contrato, la recopilación y entrega de la información solicitada por ELECTROCENTRO S.A., para la actualización y el manejo de sus bases de datos y toda aquella actividad requerida por ELECTROCENTRO S.A., para dar cumplimiento al objeto del contrato.

En el Anexo n° B: Descripción de las actividades, están contenidas las especificaciones detalladas, con los procedimientos e instrucciones que actualmente tiene implementados ELECTROCENTRO S.A., sin embargo, LA CONTRATISTA, de acuerdo a su experiencia y conocimiento, podrá proponer cambios o modificaciones, que signifiquen una mejora en términos de calidad o productividad, sin que estos cambios o modificaciones en procedimientos y/o materiales, representen mayores costos en el servicio, contraprestación o pago adicional; para la aplicación de dichas modificaciones que contravengan el objeto del contrato, para lo cual deberán contar con la aprobación expresa de ELECTROCENTRO S.A..

De igual forma ELECTROCENTRO S.A. podrá implementar nuevos procedimientos para la realización de las actividades del presente concurso, quedando establecido que LA CONTRATISTA deberá obligatoriamente implementar éstos.

LA CONTRATISTA deberá reportar todas las atenciones realizadas, en la valorización mensual a las Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos Mayores con copia de la documentación presentada a la Gerencia Comercial de ELECTROCENTRO S.A.

Previo a las labores de campo, se dará la charla de Seguridad y presentará el formato respectivo firmado por el supervisor, tal cual indica la normatividad vigente.

Los beneficios sociales se establecerán de acuerdo con lo dispuesto al D.L. 728 D.S. 003-1997-TR

En el caso que por negligencia de EL CONTRATISTA que brinda el servicio o el de su personal ELECTROCENTRO se vea afectado por la imposición de multas o sanciones por parte del organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN o de alguna otra autoridad, el contratista asumirá el total de la multa mencionado y los gastos en los que se incurra, para atender y/o subsanar la deficiencia del servicio, quedando ELECTROCENTRO autorizada a efectuar el respectivo descuento de las valorizaciones y la garantía constituida para tal efecto.

En los casos que se inicie procedimiento sancionado por parte del OSINERGMIN como medida preventiva frente a una multa o sanción futura que pudiera afectar a ELECTROCENTRO S.A., LA CONTRATISTA asumirá la defensa de ELECTROCENTRO S.A., tanto en la vía administrativa como en la vía judicial.

Implementación de encuesta de Satisfacción

Para **Electrocentro S.A** es de vital importancia conocer la opinión de nuestros clientes y el rendimiento del equipo profesional que brinda el Servicio de Atención al cliente, en este sentido LA CONTRATISTA, deberá implementar un Sistema de encuestas automatizadas dentro del flujo y protocolo de atención.



En, este sentido, LA CONTRATISTA brindara acceso a ELECTROCENTRO S.A a la solución informática implementada, para que el SUPERVISOR pueda ver en Línea las métricas del personal y Centro de Atención.



En este sentido la solución permitirá asociar el resultado de cada encuesta al usuario y proceso de atención. (Centro de Atención, Unidad Empresarial, Electrocentro S.A.)

Finalmente permitirá mostrar los resultados obtenidos y generar una nueva encuesta de insatisfacción en caso se requiera





8.3. Organización, Plan, Procedimiento de Trabajo y Remuneraciones

LA CONTRATISTA necesaria y obligatoriamente debe tener una organización y sus Planes de Trabajo que garantice el cumplimiento de sus actividades en forma plena y eficiente durante la vigencia de la contratación.

8.3.1. De la Organización requerido para LA CONTRATISTA

LA CONTRATISTA debe contar con un Organización para el servicio a prestar, tomandocomo referencia el que se indica en el Organigrama n.º 1, el cual deberá contener los datos como son: nombres de los profesionales que intervendrán en la ejecución del servicio.

Este Organigrama debe contener la organización completa de la parte ejecutora del presente servicio, desde el Coordinador General, Coordinador, Supervisor de Seguridad, Supervisor, Apoyo Legal Reclamación y Quejas, Apoyo Técnico en Reclamos, Personal Emisor, Operador Digital, Asistente Notificador, Personal Orientador de Servicio y Atención, Personal de Atención, señalando claramente la cantidad propuesta por cada Oficina.

LA CONTRATISTA deberá de considerar personal calificado para cumplir de la mejor manera con los requerimientos de ELECTROCENTRO S.A. El personal que se indique debe encontrarse en la Planilla de LA CONTRATISTA deberá alcanzar un organigrama implementado para la ejecución del servicio de tercerización materia del presente concurso, nombrando al Coordinador y los Coordinadores que serán el nexo entre LA CONTRATISTA y ELECTROCENTRO S.A., debiendo hacerlos saber a ELECTROCENTRO S.A. de manera formal al momento de la implementación del servicio, asimismo deberá informar en su propuesta las remuneraciones fijadas por cada personal. Al inicio de las operaciones de LA CONTRATISTA, debe entregar con cargo a cada uno de sus trabajadores lo siguiente:

- Asignación de funciones.
- ROF y MOF.

- Reglamento Interno de Trabajo y su reglamento de Seguridad en el Trabajo.
- Código de ética y conducta.
- Otros que LA CONTRATISTA considera necesario para su personal.

Todo personal nuevo debe ingresar con una capacitación no menor a 05 días hábiles previos a iniciar labores oficiales debiendo ser de conocimiento de ELECTROCENTRO S.A., se exceptúa de la presente trabajadores con experiencia certificada en la materia de contratación.

La capacitación debe estar centrada en los siguientes aspectos:

- Uso del Sistema Comercial
- Normatividad y Procesos
- Manual de atención
- Obligaciones a cumplir

Organigrama n.º 1

ESTRUCTURA ORGANICA REFERENCIAL: Servicio de Tercerización de las Actividades en Centros de Atención al Cliente [Front Office, Back Office]



8.3.2. De los Planes de Trabajo

LA CONTRATISTA, debe presentar sus Planes de Trabajo. Estos Planes deberán presentarse mensualmente al Administrador del Contrato (Jefe de Departamento de Servicio al Cliente).

8.3.3. Procedimientos de Trabajo y Atención al Público

El personal de Atención al Cliente y Orientador deberá ingresar diariamente a las 07:45 horas con la finalidad de preparar los medios informáticos, revisar los equipos a disposición del usuario y su correcto funcionamiento, asimismo tener adecuadamente los files y solicitudes para la atención del ciudadano.

a) Registro y seguimiento de petitorios atendidos

Es de carácter obligatorio el registro de todas las solicitudes de nuevos suministros, reclamos, servicios temporales y solicitudes interpuestas por los usuarios, las mismas que deberán estar registradas en el sistema comercial de acuerdo al petitorio que corresponda, de tal forma que los reportes que genera el sistema comercial se informen veraz y transparente de la gestión del área de Atención al Cliente.

Asimismo, LA CONTRATISTA debe hacer el seguimiento de los diversos recursos o solicitudes hasta la culminación, alertando de los casos de incumplimiento de alguna de las áreas involucradas y/o contratista externo.

b) Inicio de Comunicación

Para las atenciones el Personal de Atención al Cliente en plataforma, deberá tener la disposición para escuchar y captar lo que realmente el usuario solicita o requiere, para lo cual considerará durante el dialogo, mediar cortésmente con preguntas adicionales referidas al tema de petitorio y/o reclamo. Cuando se tenga identificada la característica del requerimiento del usuario, se deberá registrar en el Sistema Comercial el número de atención siendo a su vez en ese mismo momento comunicado al usuario y/o persona que se apersonó por el área de atención al cliente.

Deberá verificar y/o actualizar los datos de los clientes en el sistema comercial, tales como: Documento Nacional de Identidad (DNI), número telefónico (celular) y correo electrónico.

Por ningún motivo el Personal de atención al cliente debe distraer la comunicación con el usuario y/o persona que se encuentre en el área, quedando prohibido comer, beber, hablar por celular o hacer ruidos innecesarios, que dificulten una buena comunicación y respeto.

No hablar con otras personas, si existiera una urgencia solicitar gentilmente consentimiento del usuario para atender otras diligencias por causas debidamente justificadas.

c) Fin de la Comunicación

Antes de despedirse informarle en forma breve el procedimiento a seguir para la atención de su petitorio o requerimiento, con palabras apropiadas despedirse dándole la seguridad que estamos preocupados por atender su requerimiento.

Finalizada la comunicación, en casos que amerite deberá coordinar con su Supervisor o Coordinador directo del Área de atención al Cliente, para luego correr traslado del petitorio y/o requerimiento al área competente con un pequeño comentario de la posición del usuario y/o reclamante.

d) Generación y control de Orden de Trabajo

El Personal de Atención al Cliente simultáneamente en el proceso de atención al usuario cliente, mediante el sistema comercial seleccionará y generará la orden de trabajo de los reclamos, petitorios, nuevo suministro, servicios temporales u otros requerimientos ingresados al sistema, el cual se verificará y depurará antes de ser entregado para su atención correspondiente.

Se efectuará un cierre diario de los reclamos, petitorios, nuevos suministros u otros requerimientos y mediante su coordinador se remitirá mediante correo electrónico a la jefatura del área correspondiente.

e) Evaluaciones de desempeño

LA CONTRATISTA debe implementar evaluaciones de desempeño individuales a su personal, que conlleven un ranking de puntaje visible para todos, aplicando mecanismos de felicitación u otro que LA CONTRATISTA tenga establecido como empresa especializada en este servicio.

Queda prohibido ausentarse de sus puestos de trabajo durante el turno correspondiente. El uso del computador es exclusivo para la atención al cliente, queda prohibido la instalación o activación de juegos y/o video, música u otros no relacionados a los trabajos descritos.

Queda prohibido utilizar celular, radio, DVD, MP4, iPod u otros que no sean exclusivos para el servicio, durante el periodo de labor.

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

f) Restricciones

Queda prohibido el ingreso de trabajadores de ELECTROCENTRO S.A. durante su jornada laboral. LA CONTRATISTA deberá comunicar a ELECTROCENTRO S.A. esta condición, en caso se requiera el ingreso de personas ajenas al servicio, estas serán autorizadas previamente.

Por lo expuesto, LA CONTRATISTA debe alcanzar a ELECTROCENTRO S.A., en un plazo no mayor de 05 días hábiles de suscrito el contrato, los procedimientos de trabajo cada una de las actividades a realizar, así como los protocolos de Atención al Público y protocolos de prevención frente al Covid, en los cuales también se debe dar especial énfasis al cuidado de la salud, medio ambiente y protección, cumpliendo a cabalidad lo dispuesto en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad, teniendo en consideración lo siguiente:

1. El personal realizará estricto cumplimiento de su protocolo COVID, debiendo previo al ingreso de los centros de atención al cliente, lavarse las manos, desinfectarse los zapatos, así como el escritorio, equipos de cómputos e implementos de oficina.
2. El personal de Atención, deberá ingresar siempre puntualmente a su centro de trabajo y al dirigirse a su ubicación en la zona de trabajo, saludar inmediatamente a sus compañeros de labores e inmediato superior, como también al momento de retirarse luego de culminada su jornada, lo cual forma parte de las reglas básicas de conducta y cortesía.
3. Antes del ingreso del público, el Personal de Atención deberá verificar la operatividad de sus equipos asignados, para lo cual tomará las precauciones del caso de modo que la atención al público se inicie exactamente a la hora establecida.
4. En caso de tener algún inconveniente en sus equipos, el Personal de Atención deberá comunicar la situación inmediatamente a su inmediato superior para coordinar y ejecutar la solución del caso.
5. El personal de Atención siempre debe portar su fotocheck y placa de identificación.
6. Está prohibido que el personal de Atención ingiera alimentos o bebidas en la plataforma de atención al cliente; así como, masticar goma de mascar en el horario de trabajo.
7. El uso de los servicios higiénicos deberá realizarse a manera de relevos y debe ser estrictamente para necesidades fisiológicas. Cuando el personal de Atención tenga que efectuar alguna salida de su estación de trabajo para ejecutar actividades, como solicitar fotocopias, escaneos, visita de coordinación a otras áreas, comunicación telefónica o por otros motivos justificados; deberá informar a su inmediato superior. En caso que el supervisor no se encuentre a sus compañeras o compañeros de labores.
8. No se permite las visitas de amigos, familiares, o conocidos en horas de trabajo; salvo por cuestiones de emergencia; para lo cual el personal de Atención deberá salir del área de atención por un tiempo mínimo prudencial y con la autorización de su inmediato superior.
9. No está permitido durante el horario de trabajo, leer revistas, periódicos, catálogos, maquillarse, ver fotos u otros que atenten contra la imagen del servicio de atención al cliente.
10. No está permitido en el horario de atención al cliente escuchar música, mediante cualquier tipo de equipo o radio.
11. El personal de atención al cliente debe evitar entablar conversación amical con compañeros de otras áreas de la empresa dentro del área de atención el horario de trabajo.
12. No se deberá entablar conversaciones amicales vía Internet el horario de trabajo.
13. El personal de Atención al Cliente deberá recibir con amabilidad al usuario y brindarle el siguiente saludo:
"Señor(a)(ita) buenos ... (días, tardes o noches), tome asiento por favor (en caso que todavía se encuentre de pie), en que lo puedo ... (ayudar, servir o atender)".
14. Concluida la atención, el personal de Atención al Cliente deberá emitir la siguiente frase: "Señor(a)(ita)

algo más en que lo podamos atender”, si la respuesta es no, inmediatamente terminar con la frase: “Que tenga un buen día” o “hasta luego”.

15. La presencia del personal de atención al cliente en su vestir siempre deberá ser con el uniforme asignado, salvo contingencias debidamente autorizadas por su jefatura.
16. En caso que el personal de Atención al Cliente debiera contestar o efectuar alguna llamada de coordinación de trabajo vía telefónica (anexo o RPM de la empresa), deberá salir de los módulos de atención al cliente fuera del alcance visual de los clientes; siempre y cuando no esté en proceso de atención con un cliente. Los celulares de propiedad del personal de Atención al Cliente deberán permanecer apagados durante el horario de atención al cliente. Las llamadas personales deberán canalizarse a través del anexo telefónico de la supervisión o jefatura.
17. Por ningún motivo el personal de Atención al Cliente podrá dar preferencia en las atenciones a clientes que no se encuentren registrados a través de sus tickets; salvo por orden expresa de sus inmediatos superiores o por tratar de controlar una situación indeseable. Se tiene como excepción, la atención de personas contempladas en la Ley 27408 y 28683 (atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público).
18. Queda prohibido interrumpir a uno de sus compañeros, supervisores o jefes en el momento de una atención; salvo por cuestiones de emergencia; para lo cual deberá pedir disculpas al cliente por la interrupción en su atención.
19. Está prohibido colocar algún tipo de publicidad dentro de los módulos de atención; salvo con autorización expresa de sus superiores.
20. Cuando se desee coordinar con su supervisor o jefes inmediatos superiores, se deberá ejecutar a través del correo o de manera personal; para lo cual el auxiliar de atención al cliente deberá salir de su estación, siempre y cuando no tenga clientes en atención; salvo que la gestión sea parte de la atención del usuario. Por ningún motivo deberá hacer solicitudes vía exclamaciones desde su puesto de trabajo.
21. Inmediatamente culminada la jornada de trabajo, el personal de Atención al Cliente deberá revisar si cuenta con todos los materiales para la atención del día siguiente (útiles de oficina, formatos, efectivo para el caso de la caja de cobranza derivada; etc.). Si no se contara con los recursos necesarios, se deberá solicitar inmediatamente a su supervisor para su abastecimiento.
22. Al final de la jornada diaria, el personal de Atención al Cliente deberá dejar ordenado y limpio su lugar de trabajo, así como apagados los equipos asignados bajo su responsabilidad (impresoras, CPU, monitor, etc.).
23. En caso de tener en atención a un cliente alterado y con expresiones verbales inapropiadas; el personal de Atención al Cliente deberá solicitarle que se calme y modere su comportamiento. En caso persistir esta situación, trasladará la atención al supervisor, invitándolo a pasar e informando los principales detalles sobre el caso. En casos críticos debe solicitar la presencia del vigilante.

Dichos procedimientos deberán ser aprobados por ELECTROCENTRO S.A. y modificados según ésta última lo considere necesario. LA CONTRATISTA deberá adecuar los procedimientos a solicitud de ELECTROCENTRO S.A.

8.3.4. De las remuneraciones

LA CONTRATISTA, para asegurar la calidad de los servicios, debe considerar en el costo del personal, las leyes y beneficios sociales a que tienen derecho y no debe ser inferior a la considerada en el análisis de precio de su oferta económica.

Por tal motivo, LA CONTRATISTA deberá hacer entrega del análisis de costos unitarios por actividad, donde se detalle las remuneraciones de su personal. ELECTROCENTRO

S.A. podrá verificar durante la duración del contrato las planillas.

Cabe anotar que en el cálculo para obtener el costo directo de la mano de obra debe considerar los días efectivos a trabajar en el año.

LA CONTRATISTA deberá cumplir con toda la normativa de la legislación laboral u otras que se apliquen, dentro de las distintas formas de contratación que les permita la ley, considerando que son actividades con procedimientos establecidos, con horarios determinados, con personal con conocimiento de normas específicas, que el postor debe equipar y que se ejecutan cíclicamente, por lo que el postor deberá considerar lo establecido en el expediente del concurso.

Asimismo, con la finalidad de evitar cualquier asimetría de información el área usuaria ha informado que el contrato vigente cuenta con los siguientes sueldos de su personal, los cuales son reflejo de la documentación que entrega LA CONTRATISTA para la emisión de su conformidad mensual, y actualización de precios respectiva, siendo que los postores no podrán considerar importes menores a los señalados para el personal.

PERSONAL CLAVE:

Coordinador General	: S/ 7,500.00
Supervisor de Seguridad	: S/ 4,500.00
Supervisor	: S/ 3,500.00

BACK OFFICE

Apoyo Legal en Reclamaciones	: S/ 2,800.00
Apoyo Técnico en Reclamos	: S/ 2,500.00
Personal emisor	: S/ 1,800.00
Asistente Notificador	: S/ 1,500.00

FRONT OFFICE

Personal Orientador de Servicio y atención digital	: S/ 1,300.00
Personal de Atención	: S/ 1,700.00

9. SEGUROS APLICABLES

Los seguros correspondientes al personal que prestará servicio estarán exclusivamente a cargo de LA CONTRATISTA, sin costo alguno para ELECTROCENTRO S.A. Los seguros correspondientes al personal empleado por LA CONTRATISTA serán por cuenta y cargo del mismo.

En consecuencia, ELECTROCENTRO S.A, no será responsable de los daños a bienes o personas cualquiera que sea la naturaleza de las causas u ocasiones en que acontezcan.

Las pólizas deberán ser entregadas a ELECTROCENTRO S.A, para la suscripción del contrato.

Asimismo, LA CONTRATISTA deberá alcanzar mensualmente las Pólizas de Seguro Complementario de Salud y Trabajo, por los trabajadores que disponga.

LA CONTRATISTA se obliga a mantener vigente unas pólizas de seguro de acuerdo a las siguientes especificaciones y valores:

a. Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR:

Para todo el personal involucrado en la ejecución del servicio, LA CONTRATISTA -en adición a los seguros fijos de la planilla de remuneraciones- adquirirá el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (Ley N° 26790 artículo 19 y D.S. N° 009-97-SA artículos 82 al 88), con coberturas de salud y de pensiones.

- SCTR Pensiones a ser obtenido con la ONP o aseguradora privada.
- SCTR Salud a ser adquirida en ESSALUD o EPS.

b. Póliza de accidentes de trabajo

LA CONTRATISTA deberá adquirir un seguro para todo el personal involucrado en la ejecución de los servicios, materia del presente proceso de selección, independiente del SCTR. La póliza cubrirá los gastos por asistencia y derivados que resulten de accidente de trabajo sufridos por el personal que efectúen los trabajos solicitados, así como las que puedan ocurrir en el traslado hacia y desde la zona de trabajo. Dicha póliza deberá tener como mínimo las siguientes coberturas:

COBERTURA	SUMA ASEGURADA (US\$)
Muerte Accidental	5,000.00
Invalidez Temporal o Permanente	5,000.00
Gastos de Curación	2,000.00
Gastos de Sepelio	1,000.00

En caso de accidentes del personal que tenga LA CONTRATISTA, este asumirá el costo de la atención, curación y rehabilitación del trabajador y el pago de los daños y perjuicios, debiendo informar de manera inmediata de su ocurrencia a ELECTROCENTRO S.A, a más tardar dentro de la hora siguiente de ocurrido el accidente.

La comunicación a ELECTROCENTRO S.A, de la ocurrencia del evento puede realizarse mediante medio telefónico o correo electrónico, debiendo señalarse, el nombre de la persona accidentada, la hora del suceso, ubicación y breve descripción de la ocurrencia. Formalizándose el mismo mediante comunicación escrita dirigida a ELECTROCENTRO S.A dentro de las 6 horas de ocurrido el hecho.

c. **POLIZA SEGURO VIDA LEY**

LA CONTRATISTA deberá contratar obligatoriamente para todo su personal, desde el inicio de la relación laboral, el Seguro de Vida Ley, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 009-2020-TR y/o el que lo modifique. Este seguro es independiente del régimen laboral y modalidad contractual que se encuentre el trabajador de LA CONTRATISTA.

d. **PÓLIZA 3D DE DESHONESTIDAD DESAPARICIÓN Y DESTRUCCIÓN**

LA CONTRATISTA deberá contratar una Póliza que cubre pérdidas del asegurado debido a actos deshonestos de empleados, robo de bienes, robo de dinero dentro del local asegurado y/o en tránsito, y la falsificación de documentos. También se puede incluir una extensión de cobertura de hurto de bienes (desaparición misteriosa), hasta por un importe de S/ 30.000.00 (Treinta mil con 00/100 soles).

10. **GARANTÍA COMERCIAL**

Las actividades comerciales requeridas en el presente proceso de selección deberán tener un periodo de garantía comercial (contra cualquier deficiencia, falla, vicios ocultos, falsedad de información, adulteración de consumos) de veinticuatro (24) meses, computados a partir del inicio del servicio hasta su culminación, detectados en la supervisión del servicio, por los reclamos presentados por los clientes, en la fiscalización realizada por el OSINERGMIN o cualquier ente regulador o autoridades civiles y/o gubernamentales.

De acuerdo al Art. 149 del Reglamento de Contrataciones del Estado, ELECTROCENTRO S.A., solicitará a LA CONTRATISTA, una GARANTIA DE FIEL CUMPLIMIENTO por la suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original.

11. **DOCUMENTOS A ENTREGAR PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO**

Carta Fianza de fiel cumplimiento

12. **INICIO DEL SERVICIO**

ELECTROCENTRO S.A. comunicará a LA CONTRATISTA la fecha del Inicio de Servicio con Carta, la misma que no excederá los 05 días calendario contados desde la fecha de suscripción del contrato debiendo entregar los siguientes documentos:

Cuadro de documentos:

Referente a	Nombre del informe	Plazo	Comentario
ENTREGABLES INICIO DEL SERVICIO			

Plan de Contingencias	Plan de Contingencias	2 días antes del Inicio del Servicio	LA CONTRATISTA debe presentar su Plan de Contingencia frente a situaciones eventuales que pongan en riesgo la seguridad de su personal y de prestación del servicio que presta a ELECTROCENTRO S.A.
Plan de Trabajo	Plan de Trabajo	2 días antes del Inicio del Servicio	LA CONTRATISTA, debe presentar sus Planes de Trabajo, indicando grupos de trabajo, Coordinadores, y personal por cada oficina de atención.
Informe de Capacitación	Informe de Capacitación	2 días antes del Inicio del Servicio	LA CONTRATISTA, debe presentar su informe de capacitación de todo el personal capacitado a Iniciar la Actividad.
Atención al Cliente	Protocolo de Atención al Cliente	2 días antes del Inicio del Servicio	LA CONTRATISTA, debe presentar el protocolo de Atención al cliente. elaborados acorde al modelo de Gestión de Calidad de Atención al Cliente del Grupo Distriluz

Antes del inicio de la prestación del servicio, LA CONTRATISTA deberá presentar a ELECTROCENTRO S.A. los procedimientos por cada una de las actividades a realizar; a fin de que éstas sean evaluadas, observadas o aprobadas por ELECTROCENTRO S.A. para su implementación.

ELECTROCENTRO S.A., con la finalidad de garantizar la seguridad de sus trabajadores y el personal que labora en sus empresas contratistas, es que exige a todas sus contratistas el cumplimiento de estas disposiciones (presentación de procedimiento de trabajo seguro y plan de contingencias), asimismo esta exigencia corresponde a los requerimientos técnicos mínimos que requiere el área usuaria y por ende de cumplimiento obligatorio para LA CONTRATISTA. Por lo que LA CONTRATISTA deberá cumplir la ley 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo” y sus modificatorias.

Al respecto adjuntado la documentación pertinente y previa verificación de la Operatividad de las Oficinas de LA CONTRATISTA, se procederá a la suscripción del Acta de Inicio dentro del plazo máximo de quince (15) días calendario de suscrito el contrato.

13. ENTREGABLES DOCUMENTARIOS

LA CONTRATISTA está en la obligación de presentar a ELECTROCENTRO S.A. toda la información que ésta le solicite respecto a los trabajos contratados, sin restricción alguna, pudiendo ser semanal, quincenal o mensual.

Los informes oficiales que LA CONTRATISTA debe alcanzar a ELECTROCENTRO S.A. son los siguientes:

Referente a:	Nombre del Informe	Comentario	Plazo:
INFORMES MENSUALES			

Devolución de Expedientes de Nuevos suministros, Reclamaciones, y otras Solicitudes	Devolución de expedientes de Reclamos y Solicitudes	Deberá contener la totalidad de Expedientes de Reclamos y Solicitudes del mes anterior.(expedient es físicos y digitalizados).	15 días hábiles de concluid o el mes de servicio.
Informe Mensual Liquidación de Actividades	Liquidación de Actividades del mes correspondiente	Es el informe resumen al cual ELECTROCENTRO S.A. debe dar conformidad para la presentación de la factura mensual.	15 días hábiles de concluid o el mes de servicio.
Informe de Cumplimiento de su Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	<p>Información detallada de los compromisos mensuales del PASST (**)</p> <p>Estadística de Incidentes Peligrosos, Actos y Condiciones Sub-estándares reportados en el mes.</p>	<p>Detalle sustentado del cumplimiento del PASST.</p> <p>BD de incidentes peligrosos. BD de actos y condiciones sub-estándares. Acciones correctivas implementadas. Formato PDS</p> <p>15- R01: "Documentación Obligatoria de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente Para Iniciode Trabajos de Contratistas"</p> <p>Cumplir con la entrega de la información en caso corresponda como requisito para el presente contrato.</p>	15 días hábiles de concluid o el mes de servicio.
Informe de Supervisión	Informando detalladamente los resultados de la supervisión mensual realizada	Reportar estado de las instalaciones. Reportar estado de los equipos de cómputo y teléfono.	15 días hábiles de concluid o el mes de servicio.

Informe de Capacitación	Informando detalladamente las capacitaciones mensuales que pudieran realizar	Reportar el tema de la capacitación, listade participant es, lugar y fecha donde se realizó	15 días hábiles de concluid o el mes de servicio.
-------------------------	--	---	---

Informe de Cumplimiento de Obligaciones	de	Informando detalladamente el cumplimiento de las obligaciones labores	Copia del pago de sus obligaciones ante ESSALUD, AFP u ONP, SUNAT del mes anterior. Con un listado del personal que exclusivamente está para el cumplimiento del contrato con el detalle de sus pagos laborales. Forma parte del expediente para el trámite de pago.	15 días hábiles de concluido el mes de servicio.
---	----	---	--	--

La liquidación de las actividades comerciales materia de la presente convocatoria, se deberá realizar con las partidas correspondientes a la actividad realizada y/o área correspondiente según la emisión de la orden de trabajo. De existir la necesidad de realizar la liquidación con partidas dentro de tipo, serán previamente aprobadas por los supervisores de ELECTROCENTRO S.A. con la aprobación del administrador del contrato. (Los incrementos o reducción del medido vinculante son aprobados por la entidad)

(**) El Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo comprende la realización de las siguientes actividades mensuales:

- Implementación de Protocolo Covid.
- Círculos de Seguridad
- Inspección de Ambientes de Trabajo
- Inspección Periódica de Seguridad
- Observación de Tareas Críticas
- Entrenamiento en Tareas Críticas
- Entrenamiento a Brigadas de Seguridad
- Capacitación en Seguridad y Medio Ambiente
- Simulacros de Sismo, Incendios, Accidentes y Derrames
- Inspección Trimestral de EPP, Herramientas, Escaleras, DEE

LA CONTRATISTA deberá presentar al finalizar el año el informe de gestión anual y deberá incluir las liquidaciones de las actividades realizadas, ELECTROCENTRO S.A. solicitará para la conformidad mensual del servicio y posterior pago, la presentación de copias de la cancelación efectiva de boletas de pago, abonos de seguros (ESSALUD, ONP, AFP) así como de las liquidaciones de los beneficios sociales. A efectos de realizar los pagos mensuales de EL CONTRATISTA deberá presentar mensualmente lo siguiente del mes correspondiente a la conformidad de servicio:

- Copia de PLAME impreso (remuneración, aportes y descuentos)
- Copia de constancia de pago de tributos del PLAME.
- Boletas de pago de remuneraciones debidamente firmadas y con la constancia de depósito en cuenta

corriente.

- Constancia de pago de CTS (Cuando corresponda)
- Pago de gratificación (cuando corresponda)
- Pago de vacaciones – trucas ((cuando corresponda)

Detalle de contenido:

a) Informe de Supervisión Informe mensual

En forma mensual EL CONTRATISTA presentará a ELECTROCENTRO S.A. un informe donde incluirá lo siguiente información:

- Informe estadístico de atención reclamos, los declarados fundados, declarados infundados, quejas, observaciones a procedimientos del Osinergmin e inicio de procedimientos sancionadores tanto en forma impresa como en medio magnético.
- Informe de tiempos de atención y reclamos pendientes de atención, detallados por Unidad de Negocio y a nivel de empresa.

El reporte debe describirse según los siguientes rangos de días de atención:

- ✓ Mayor que 0 y menor de 10 días
 - ✓ Mayor que 10 y menor o igual a 15 días
 - ✓ Mayor que 15 y menor o igual que 20 días
 - ✓ Mayor que 20 y menor o igual que 25 días
 - ✓ Mayor que 25 y menor o igual que 30 días
 - ✓ Mayor que 30 días
 - ✓ Reclamos que están a la espera del pronunciamiento de la Junta de Apelaciones de reclamos de los Usuarios.
 - ✓ Reporte de Resoluciones pendientes de descargo
 - ✓ Reporte de reclamos pendientes de refacturar
 - ✓ Reporte de reclamos a la espera de cumplimiento de las distintas áreas (Reubicación de poste, ampliación de redes, contribuciones reembolsables y todos los reclamos listados en el numeral 13 de la directiva de reclamos o la que le reemplace)
- Informe del tiempo de atención de solicitudes.
 - Informe del tiempo de atención de nuevos suministros.
 - Informe del tiempo de atención de nuevos suministros.
 - Informe de denuncias pendientes de atención y descargo en el NGC.
 - Informe de los clientes que se apersonaron por Orientación por materias.

b) Informe Mensual de Liquidación de Actividades Informe mensual

En forma mensual EL CONTRATISTA presentará a ELECTROCENTRO S.A. un informe donde incluirá lo siguiente información:

- Informe estadístico en forma impresa como en medio magnético.
 - Número de solicitudes de conexiones nuevas exitosas
 - Número de solicitudes de conexiones nuevas observadas por motivo
 - Número de reclamos recibidos por cada Personal de Atención
 - Número de reclamos revisados por cada Personal Emisor de Resolución.
 - Número de reclamos declarados fundados o fundados en parte.
 - Número de reclamos declarados infundados
 - Numero de Actas de Acuerdo de Partes.
 - Tiempo promedio de resolución de reclamos

- b) Valorización de las actividades por UUNN de Negocio y /o Servicio Eléctrico.
- c) Para el caso de la UUNN Huancayo deberá adjuntar un resumen en formato Excel de la cantidad de actividades por partida realizada y valorizado mensualmente, así como un consolidado mes por mes de cada actividad ejecutada. A nivel de todo Electrocentro S.A

Informe Situacional.

LA EMPRESA mediante su administrador de contrato o a requerimiento de la Gerencia Comercial y/o Jefatura Comercial de las Unidades de Negocio, solicitará a EL CONTRATISTA en cualquier etapa de la vigencia del contrato, la emisión de informes situacionales relacionados con la gestión encomendada, así como las estadísticas cuyo detalle le sean necesarias contar.

c) Informe de Capacitación

En forma mensual EL CONTRATISTA presentará a ELECTROCENTRO S.A. un informe donde incluirá lo siguiente información:

- a) Materia de Capacitación
- b) Entidad que realizó la capacitación
- c) Personal Asistente a la Capacitación
- d) Resultados de la Evaluación.
- e) Evaluación Plan de Gestión y Atención al Cliente.

14. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de ELECTROCENTRO S.A. 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 146 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad de LA CONTRATISTA es de 2 años contado a partir de la conformidad otorgada por ELECTROCENTRO S.A, dicho plazo se suspende con el traslado de hechos y/o observaciones de parte de ELECTROCENTRO S.A.

15. LUGAR, PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

15.1. Lugar

La prestación de los servicios será mediante los centros de atención al Cliente por tipo y centro de operación en todo el ámbito de responsabilidad de ELECTROCENTRO S.A., es decir los distritos y provincias de las regiones AYACUCHO, HUANCAYELICA, JUNIN, PASCO, HUANUCO y TINGO MARIA y parte de LIMA, CUZCO, detallado las ubicaciones en el numeral 6.1 del presente Término de Referencia.

15.2. Plazo

De implementación

El tiempo máximo para la implementación e inicio de la ejecución del servicio es de treinta (30) días calendario, computables a partir del día siguiente de la firma del contrato, o antesprevia aprobación de ELECTROCENTRO S.A.

De ejecución

El servicio tiene una duración de 730 días calendarios, contados desde el día siguiente de la firma del Acta de Inicio de Operaciones. Esta comprende la operación y ejecución del servicio, además del desarrollo y/o adecuación e implementación de los servicios a prestar (lo cual debe estar totalmente operativo al inicio del servicio), que sean necesarias para el registro, control y seguimiento de las actividades comprendidas en el servicio contratado.

De Traslación

El tiempo máximo para la traslación luego de la ejecución del servicio es de quince (15) días calendario, computables a partir del día siguiente del término de la ejecución, o antes previa aprobación de ELECTROCENTRO S.A.

16. RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD

La recepción y conformidad de los entregables indicados en el numeral n° 13 Entregables Documentarios, estará a cargo del Jefe de Departamento del Servicio al Cliente en quien recae la administración de contrato a nivel de empresa.

Asimismo, 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 el Administrador del Contrato. De existir observaciones se consignará en el acta respectiva, indicándose claramente el sentido de estas, dándose a LA CONTRATISTA un plazo prudencial para su subsanación, en función a la complejidad del servicio. Dicho plazo no será mayor de tres días hábiles. Si pese al plazo otorgado, LA CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA CONTRATISTA presentará una nueva factura descontando los trabajos observados o emitirá una nota de crédito por el monto observado, las que podrían ser regularizadas en el mes siguiente, sin perjuicio de aplicar las penalidades que correspondan.

Este procedimiento no será aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso ELECTROCENTRO S.A. no efectuará la recepción, debiendo considerarse como no ejecutada a la prestación, aplicándose las penalidades que correspondan.

17. PENALIDADES:

17.1. Penalidad por Mora

La aplicación de las penalidades se aplicará conforme al Art. N° 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

En caso de retraso injustificado de LA CONTRATISTA en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

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

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

Asimismo, el plazo se refiere al plazo de ejecución de cada prestación parcial, de acuerdo con el cronograma de actividades propuesto por LA CONTRATISTA y aprobado por el Administrador del Contrato.

17.2. Otras penalidades aplicables

En atención a lo establecido en Art 163 del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se establecen las penalidades las cuales se muestra en el Anexo n.ºD "Cuadro De Penalidades."

Precisamos el procedimiento, verificación:

El sustento del incumplimiento justificado (observaciones) imputadas a LA CONTRATISTA, se comunicará con carta, la cual será diligenciado mediante correo electrónico a LA CONTRATISTA, detallando cada supuesto y observación, para su subsanación dentro del plazo establecido en el Artículo 168º del RLCE.

La verificación del levantamiento de observaciones se realizará culminado el plazo otorgado en el RLCE, revisando el descargo en gabinete como en campo. De no recibir respuesta culminado el plazo, se entenderá como denegado y/o aceptado los supuestos por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

El Área Usuaria brinda información sobre el incumplimiento justificado de sus obligaciones contractuales, las cuales deben ser objetivas, congruentes y razonables.

Si LA CONTRATISTA viene incumpliendo injustificadamente sus obligaciones contractuales, legales y reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello, la entidad puede resolver el contrato en pleno derecho.

18. PAGO

18.1. Forma de Pago.

Los pagos serán parciales y se realizarán después de ejecutadas las prestaciones y otorgada la conformidad, con una periodicidad de un mes.

ELECTROCENTRO S.A. debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor de LA CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

La facturación de las actividades se efectuará al cierre de cada mes, presentando la factura con el correspondiente sustento de las actividades efectuadas, la que luego de verificada se tramitará para su pago con las siguientes consideraciones:

- ✓ Recepción y conformidad de la Gerencia Comercial y cada UUNN de Negocio y Servicio Eléctrico Mayor.
- ✓ Informe del funcionario responsable del área usuaria emitiendo su conformidad de la prestación efectuada.
- ✓ Comprobante de pago.
- ✓ Pago de beneficios sociales del personal del CONTRATISTA.

En el caso de las valorizaciones de todas las actividades del Servicio de Tercerización de las Actividades de Atención al Cliente en Módulos, para Electrocentro S.A., en las Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos Mayores, LA CONTRATISTA deberá adjuntar su conformidad del servicio, la misma que deberá estar firmada por el Coordinador General de LA CONTRATISTA, por los funcionarios de la Gerencia Comercial, Unidades de Negocio y Servicios eléctricos Mayores de ELECTROCENTRO S.A. que solicitaron la actividad.

La facturación de las actividades se efectuará de la siguiente forma:

Donde:

e: F.S. = Facturación del servicio

P.U. = Precio unitario de LA CONTRATISTA ganador.

- La factura será mensual, adjuntándose la información de las actividades con sus verificaciones e informes adecuados, contenidos en el informe de gestión mensual de LA CONTRATISTA, previa evaluación y aprobación de los funcionarios de la Gerencia Comercial, Unidades de Negocio y Servicios eléctricos Mayores de ELECTROCENTRO S.A.
- Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas, LA CONTRATISTA debe contar con la siguiente documentación:
 - Acta de Conformidad de trabajos ejecutados, otorgada por los funcionarios responsables de la Gerencia Comercial, Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos Mayores de ELECTROCENTRO S.A.
 - Comprobante de pago. (Factura)
- Los pagos se efectuarán teniendo además en consideración las Penalidades y Sanciones a aplicarse.

18.2. ADELANTOS

ELECTROCENTRO S.A. No otorgará adelantos en el presente servicio.

19. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

La contratación del “Servicio de Tercerización de las Actividades de Atención al Cliente en Módulos, para Electrocentro S.A, una empresa del Grupo Distriluz, en las Unidades de Negocio Ayacucho, Huancavelica, Huancayo, Tarma, Selva Central, Huánuco y Servicios Eléctricos Mayores Pasco, Valle del Mantaro y Tingo María, dentro del ámbito de su responsabilidad”, se realizará bajo el sistema de Precios Unitarios.

20. SUB CONTRATACION

En ningún caso LA CONTRATISTA podrá ceder ni sub contratar, total o parcialmente, a terceros los derechos y obligaciones de las obligaciones que emanen del presente concurso, ni realizar cualquier otra operación que suponga disposición por cualquier título, gravamen, compromiso y/o transacción, total o parcial, sobre los mencionados derechos y créditos, salvo que haya obtenido previamente la conformidad por escrito de ELECTROCENTRO S.A con carácter expreso por cada operación.

21. CONFIDENCIALIDAD

El postor ganador de la buena pro a la firma del contrato presentará una Declaración Jurada de confidencialidad de la información que ELECTROCENTRO S.A. le proporcionará al inicio de las actividades a realizar y durante la ejecución del contrato que pudiera generarse.

ANEXOS:

- Anexo N° A: Metrado por Actividades
- Anexo N° B: Descripción de Actividades
- Anexo N° C: Requisitos Exigibles al Personal.
- Anexo N° D: Cuadro de Penalidades.
- Anexo N° E: Flujograma de Atención de Reclamos
- Anexo N° F: Plan de Gestión de Atención a Clientes Distriluz.
- Anexo N° G: Tratamiento de Datos
- Anexo N° H: Manual Casilla Electrónica
- Anexo N° I: Flujograma de Cobranza
- Anexo N° J: Formato de Solicitud de Verificación FISE
- Anexo N° K: Formato de Renuncia y/o Anulación de vale FISE
- Anexo N° L: Constancia de Visita

Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>NO APLICA.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.</p> <div> Importante <i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i> </div>
B.2	INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>LA CONTRATISTA deberá implementar la siguiente cantidad de locales de acuerdo a lo señalado en el presente requerimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 01 Local para Back Office • 03 Locales Tipo 1 • 29 Locales Tipo 2 <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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.</p> <div> Importante <i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i> </div>
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Puesto: (01) Coordinador General</p> <p>Profesional Titulado y Colegiado en Administración de Empresas, o Derecho, o Ingeniería Industrial, Electricista, o Mecánica-Eléctrica, o Energía.</p> <p>Puesto: (01) Supervisor de Seguridad</p> <p>Profesional Titulado y Colegiado en Ingeniería Eléctrica o Mecánica Eléctrica, o Minas, o Industrial.</p>

	<p>Puesto: (12) Supervisor</p> <p>Profesional Titulado en las carreras de Ingeniera Eléctrica o Mecánica Eléctrica o Industrial, o Sistemas o Ingeniería de Energía o Derecho y Ciencias Políticas. Ciencias de la Comunicación.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El TITULO PROFESIONAL será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso TITULO PROFESIONAL no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Puesto: (01) Coordinador General</p> <p>Mínimo cinco (05) años de experiencia (contados desde la obtención del grado de bachiller) en cargos de coordinador y/o supervisor o similares para empresas de servicios públicos y/o coordinador en actividades relacionadas al Back Office, contados a partir de la obtención el bachillerato.</p> <p>Puesto: (01) Supervisor de Seguridad</p> <p>Mínimo tres (03) años de experiencia (contados desde la obtención del grado de bachiller) en empresas de distribución de energía eléctrica y/o empresas mineras. Haber laborado y tener experiencia en ejecución y control de planes, programas y actividades de seguridad e higiene ocupacional y/o supervisor de seguridad y/o Mantenimiento Eléctrico y/o Mantenimiento Mecánico,</p> <p>Puesto: (12) Supervisor</p> <p>Mínimo tres (03) años de experiencia (contados desde la obtención del grado de bachiller) en empresas de distribución de energía eléctrica y/o empresas mineras. Haber laborado y tener experiencia en ejecución y control de planes, programas y actividades de seguridad e higiene ocupacional y/o supervisor de seguridad y/o Mantenimiento Eléctrico y/o Mantenimiento Mecánico,</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div data-bbox="331 1630 464 1659"> <p>Importante</p> </div>

	<ul style="list-style-type: none"> • Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. • En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. • Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. • Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 16'751,360.70 (Dieciséis millones setecientos cincuenta y uno mil trescientos sesenta con 70/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <p>A aquellos servicios comprendidos en atención al cliente, call center, facturación de energía eléctrica (sub actividades lectura y reparto de recibos), actividades técnicas comerciales (Instalaciones Nuevas, Cortes y Reconexiones, Reclamos), cobranza y ventas en módulos en empresas o entidades, públicas o privadas, que brindan servicios públicos (agua, energía eléctrica, gas, telefonía y organismos reguladoras).</p> <p>Así como el Servicio de Atención al Cliente brindado en las áreas de Back Office y relacionadas a esta en empresas de servicio público de electricidad, se encuentra considerado como Atención al Cliente. Precizando que al ser un servicio especializado (Back Office) realizado de manera presencial se considera únicamente las actividades brindadas en empresas de servicios públicos de electricidad.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹², correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>

¹² Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

Importante

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

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

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

Importante

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

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], 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 comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN]** para la contratación de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], 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 [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN].

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 PAGO¹³

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS], luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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

¹³ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

Importante para la Entidad

De preverse en los Términos de Referencia la ejecución de actividades de instalación, implementación u otros que deban realizarse de manera previa al inicio del plazo de ejecución, se debe consignar lo siguiente:

“El plazo para la [CONSIGNAR LAS ACTIVIDADES PREVIAS PREVISTAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA] es de [.....], el mismo que se computa desde [INDICAR CONDICIÓN CON LA QUE DICHAS ACTIVIDADES SE INICIAN].”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

Importante para la Entidad

En el caso de contratación de prestaciones accesorias, se puede incluir la siguiente cláusula:

CLÁUSULA ...: PRESTACIONES ACCESORIAS¹⁴

“Las prestaciones accesorias tienen por objeto [CONSIGNAR EL OBJETO DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS].

El monto de las prestaciones accesorias asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

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

[DE SER EL CASO, INCLUIR OTROS ASPECTOS RELACIONADOS A LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS].”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA

¹⁴ De conformidad con la Directiva sobre prestaciones accesorias, los contratos relativos al cumplimiento de la(s) prestación(es) principal(es) y de la(s) prestación(es) accesorias, pueden estar contenidos en uno o dos documentos. En el supuesto que ambas prestaciones estén contenidas en un mismo documento, estas deben estar claramente diferenciadas, debiendo indicarse entre otros aspectos, el precio y plazo de cada prestación.

ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

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

Importante

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

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

Importante

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

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

Importante

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

Importante para la Entidad

Sólo en el caso que la Entidad hubiese previsto otorgar adelanto, se debe incluir la siguiente cláusula:

CLÁUSULA NOVENA: ADELANTO DIRECTO

“LA ENTIDAD otorgará [CONSIGNAR NÚMERO DE ADELANTOS A OTORGARSE] adelantos directos por el [CONSIGNAR PORCENTAJE QUE NO DEBE EXCEDER DEL 30% DEL MONTO DEL CONTRATO ORIGINAL] del monto del contrato original.

EL CONTRATISTA debe solicitar los adelantos dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO Y OPORTUNIDAD PARA LA SOLICITUD], adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos mediante carta fianza o

póliza de caución acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procederá la solicitud.

LA ENTIDAD debe entregar el monto solicitado dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO] siguientes a la presentación de la solicitud del contratista.”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: 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 DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: 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 QUINTA: 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 SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹⁵

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹⁶.

¹⁵ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

¹⁶ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁷		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹⁸

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

¹⁷ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

¹⁸ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

Presente.-

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

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁹		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²⁰		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²¹		Sí	No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.

¹⁹ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

²⁰ Ibídem.

²¹ Ibídem.

4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios²²

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

²² Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2**DECLARACIÓN JURADA
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores

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

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5**PROMESA DE CONSORCIO****(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

Presente.-

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

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]²³

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²⁴

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%²⁵

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

²³ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²⁴ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²⁵ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

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

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

Importante

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

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

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

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

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
TOTAL			

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁶	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁷	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁸ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁹	TIPO DE CAMBIO VENTA ³⁰	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³¹
1										
2										
3										
4										

²⁶ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

²⁷ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

²⁸ Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

²⁹ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

³⁰ El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

³¹ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁶	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁷	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁸ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁹	TIPO DE CAMBIO VENTA ³⁰	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³¹
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 9**DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 12

AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores

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

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 13
DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES PARA PROVEEDORES
(Art. 21.4 Código de Ética y Conducta)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**Presente.-

Por el presente yo, identificado con DNI N°....., representante legal de la Empresa con

RUC N°..... y domicilio en declaro bajo juramento y en honor a la verdad:

RESPECTO DE ALGÚN TIPO DE VÍNCULO DE PARENTESCO DE CONSANGUINIDAD Y/O AFINIDAD:	EXISTE VINCULACIÓN	
	SI	NO
Entre mi persona y algún(os) trabajador(es) de la empresa		
Entre los trabajadores asignados al servicio prestado o bien que está adquiriendo la Empresa.		

En caso de haber marcado la alternativa SI en cualquier de las alternativas precedentes, detallar el o los casos por los cuales se configura la vinculación e indicar en las líneas siguientes, así como el vínculo de parentesco que lo une a dicha persona:

EMPRESA/ÁREA/ TRABAJADOR/SOCIO	NOMBRE DEL PARIENTE	TIPO DE VÍNCULO (Ej: madre, hermano, etc.)


Asimismo, me comprometo a informar de inmediato, vía correo electrónico y/o carta, a la Gerencia de Administración y Finanzas de la Empresa contratante, en caso alguna persona con vínculo familiar hasta el 2° grado de consanguinidad o afinidad, o con la que mantenga la condición de socio, ingrese a laborar a mi Empresa y sea asignado a cualquiera de las Empresas del Grupo Distriluz, de manera directa o indirecta (terceros).

Finalmente, manifiesto que lo declarado en el presente documento responde a la verdad y soy plenamente consciente de que, en caso se demuestre, que lo declarado es falso, estoy sujeto a las medidas legales y denuncias que las Empresas del Grupo Distriluz estimen realizar, firmando la misma en señal de plena y total conformidad.

- Ciudad-, - Día- de de

DNI N°

COMITÉ DE SELECCIÓN:

FELIPE JUSTO POMA MONGE	
NOMBRE Y FIRMA DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE SELECCIÓN	
	
LUIS ALBERTO MORAN PALOMINO NOMBRE Y FIRMA DEL PRIMER MIEMBRO	SANDRO EUCLIDES CONTRERAS EGAS NOMBRE Y FIRMA DEL SEGUNDO MIEMBRO