BASES INTEGRADAS

BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL

PRIMERA CONVOCATORIA

CONTRATACIÓN DE ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ORIENTACION DEL OSIPTEL, EN ADELANTE, EL ESTUDIO DE ORIENTACION

PAC: 93

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.

OSIPTEL OAF E.ROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

OSIPTEL OAF E.ROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

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, así como el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada. 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 el numeral 72.4 del artículo 72 del Reglamento y el literal a) del artículo 89 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. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 y en el artículo 90 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 Nº 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales[1]). 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.*

1.7. 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.

[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

En la apertura electrónica de la oferta, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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.

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el numeral 74.1 y el literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Reglamento.

En el supuesto de que dos (2) o más ofertas empaten, la determinación del orden de prelación de las ofertas empatadas se efectúa siguiendo estrictamente el orden establecido en el numeral 91.1 del artículo 91 del Reglamento.

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

Importante
En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao, cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), a solicitud del postor se asigna una bonificación equivalente al diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido por los postores con domicilio en la provincia donde prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región. El domicilio es el consignado en la constancia de inscripción ante el RNP[2]. Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto señalado anteriormente.

1.9. 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.

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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.

[2] La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: www.rnp.gob.pe

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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.

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los cinco (5) 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 la Entidad convocante, y es conocido y resuelto por su Titular, cuando el valor estimado sea igual o menor a cincuenta (50) UIT. Cuando el valor estimado sea mayor a dicho monto, el recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

En los procedimientos de selección según relación de ítems, el valor estimado total del procedimiento determina ante quién se presenta el recurso de apelación.

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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda.

- *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, o en la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad, según corresponda.*

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 cinco (5) 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 cinco (5) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

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.

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene, salvo en los contratos cuyo monto del valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en los que se puede perfeccionar con la recepción de la orden de servicios, conforme a lo previsto en la sección específica de las bases.

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 valor estimado del ítem corresponda al parámetro establecido en el párrafo anterior.

Importante
El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, debe consignar en la sección específica de las bases la forma en que se perfeccionará el contrato, sea con la suscripción del contrato o la recepción de la orden de servicios. En caso la Entidad perfeccione el contrato con la recepción de la orden de servicios no debe incluir la proforma del contrato establecida en el Capítulo V de la sección específica de las bases.

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 accesoria, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

- *En los contratos cuyos montos sean iguales o menores 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. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no superen el monto señalado anteriormente, 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 el 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.

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

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.

OSIPTEL OAF E.ROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

OSIPTEL OAF EROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

CAPÍTULO I
GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre	:	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL
RUC Nº	:	20216072155
Domicilio legal	:	Calle De La Prosa 136 – San Borja
Teléfono:	:	225-1313
Correo electrónico:	:	comiteespecial@osiptel.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del Estudio sobre la calidad del servicio de orientación del OSIPTEL, en adelante, el Estudio de Orientación.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución de la Oficina de Administración y Finanzas N° 00476-2023-OAF/OSIPTEL el 29 de diciembre de 2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de a suma alzada, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Aplica

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de cuatrocientos treinta (430) días calendario, de acuerdo al siguiente detalle:

- **Informe preliminar indicado en el numeral (c) de la sección V.II.:**
  Este informe deber ser presentado en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente hábil a la suscripción del contrato.

- **Cuatro (4) Informes, cada uno de los cuales debe contener los resultados progresivos de las mediciones mensuales y/o trimestrales, según el siguiente detalle:**

Detalle	Informe 1	Informe 2	Informe 3	Informe 4
Avance de la encuesta anual presencial	25% de la muestra definida en el Anexo N° 1	50% de la muestra definida en el Anexo N° 1	75% de la muestra definida en el Anexo N° 1	100% de la muestra definida en el Anexo N° 1
Resultados trimestrales del Fonoayuda	100 % de la muestra trimestral 1 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 2 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 3 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 4 del Anexo N° 2

  La presentación de estos informes se realiza según la siguiente calendarización:

  - El Informe 1 deberá ser presentado a los 100 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

  - El Informe 2 deberá ser presentado a los 200 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

  - El Informe 3 deberá ser presentado a los 300 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

  - El informe 4 deberá ser presentado a los 400 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

- **Informe Final:**
  Debe contener el resumen ejecutivo del Estudio, objetivos del Estudio, técnicas del Estudio (muestra, metodología y cálculo de indicadores), los resultados de las dos (2) encuestas, gráficos y cuadros estadísticos, conclusiones y recomendaciones relativas al estudio realizado que a su juicio el OSIPTEL debe considerar en la siguiente medición y sobre mejoras del servicio. También incluir las referencias bibliográficas para las metodologías aplicadas. El informe final corresponde a la consolidación de las doce (12) mediciones, el cual, deberá ser presentados a los quince (15) días calendario siguientes de aprobado el Informe 4.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 7.40 (Siete y 40/100 soles) en Tesorería de la Entidad. El Lugar para realizar el pago y obtener las Bases es en Calle de la Prosa 136, San Borja, en el horario de 08:45 a 16:45 horas.

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31638 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Texto Único Ordenado de la Ley Nº 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias aplicables.
- Decreto Supremo Nº 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias aplicables.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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

OSIPTEL OAF EROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

CAPÍTULO II
DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos[3], la siguiente documentación:

2.2.1. <u>Documentación de presentación obligatoria</u>

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo Nº 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 – PIDE[4] y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

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

d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo Nº 3**)

[3] La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

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

e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo Nº 4)**[5]

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 Nº 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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. <u>Documentación de presentación facultativa:</u>

a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad[6].

b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. **(Anexo N° 11)**

Advertencia
El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites "Documentos para la admisión de la oferta", "Requisitos de calificación" y "Factores de evaluación".

2.3. PRESENTACION DEL RECURSO DE APELACION

El recurso de apelación se presenta ante la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad.

En caso el participante o postor opte por presentar recurso de apelación y por otorgar la garantía mediante depósito en cuenta bancaria, se debe realizar el abono en:

N ° de Cuenta	:	00068375169
Banco	:	Banco de la Nación

[5] 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.

[6] Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

N° CCI[7] : 018-068-000068375169-77

2.4. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

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

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE[8] y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

f) Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación[9]. (**Anexo N° 12**).
h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado[10].
i) Estructura de costos[11].

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 en 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 y el numeral 151.2 del artículo 151 del*

[7] En caso de transferencia interbancaria.

[8] 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/

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

[10] Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

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

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 cuyos montos sean iguales o menores 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. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya[12].*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.5. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en Mesa de Partes: Virtual https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/ (desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente) o, en Mesa de Partes del OSIPTEL sito en Calle De La Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 horas a 16:45 horas".

2.6. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales, de acuerdo al siguiente detalle:

- Informe Preliminar: 15%, previa conformidad.
- Informe 1: 15%, previa conformidad.
- Informe 2: 15%, previa conformidad.
- Informe 3: 15%, previa conformidad.
- Informe 4: 15%, previa conformidad.
- Informe final: 25% previa conformidad.

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

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

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

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes: Virtual https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/ (desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente) o, en Mesa de Partes del OSIPTEL sito en Calle De La Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 horas a 16:45 horas".

OSIPTEL OAF E.ROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

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

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

Estudio sobre la calidad del servicio de orientación del OSIPTEL, en adelante, el Estudio de Orientación.

Nro. PAC	*-*
POI	*11.7 Gestionar la encuesta sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL*

II. UNIDAD ORGÁNICA USUARIA

Dirección de Atención y Protección del Usuario.

III. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad del Estudio de Orientación (en adelante, el Estudio) es medir la percepción de calidad y el nivel de satisfacción con el servicio orientación del OSIPTEL, a fin de monitorear el avance en la adopción del nuevo Modelo de Servicio de Atención al Usuario, aprobado en el 2023. Este modelo ha determinado los siguientes atributos del servicio: (i) profesional y comprometido con la solución, (ii) humano y accesible y (iii) transmite confianza y seguridad.

Asimismo, considerando que el OSIPTEL tiene 23 oficinas regionales, 6 oficinas en Lima y 9 centros de orientación, el Estudio permitirá evaluar el desempeño de estas oficinas y centros de orientación en lo que respecta a la atención presencial; mientras que, para el caso del Fonoayuda, se podrá tener mediciones de desempeño para los canales telefónico y digital.

Los resultados del presente estudio corresponden a un insumo necesario para la medición de un indicador de desempeño del OSIPTEL, respecto a la calidad de la orientación brindada en sus distintos canales de atención.

V. ANTECEDENTES

El servicio de orientación del OSIPTEL consiste en atender las consultas de los usuarios y en gestionar los casos de los usuarios, se realiza a través de los siguientes canales de atención:

- Presencial: se brinda atención a través de una red de **23** oficinas regionales, **6** oficinas en Lima, incluyendo la oficina del MAC Lima Sur y **9** centros de orientación del interior del país.
- Telefónico: se brinda atención principalmente a través del Contact Center – FonoAyuda y las líneas móviles asignadas a las oficinas institucionales a nivel nacional.

- Canales digitales: la atención se brinda mediante correo electrónico, formulario de contacto web, Twitter, Facebook, videollamada, etc., a través del Contact center – FonoAyuda y las diferentes sedes del OSIPTEL. Las videollamadas se brindan a través del Whatsapp previa cita.
- Redes Sociales: se brinda atención a aquellas comunicaciones derivadas para atención a la Subdirección de Atención y Orientación al Usuario por la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales. Estas consultas son atendidas por una de las sedes institucionales de manera telefónica.

En cumplimiento del Plan Operativo Institucional de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, y el Plan Estratégico Institucional, se han efectuado estudios anuales para conocer la percepción de los usuarios respecto al servicio de orientación (específicamente de los canales presencial, telefónico, correo electrónico y formulario web), evaluando así el cumplimiento de los atributos que caracterizan el servicio, conforme lo definido en el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación del OSIPTEL.

Por otra parte, durante el 2023, el OSIPTEL realizó un rediseño del Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación con el apoyo de la empresa Cambio Gerencia Consultores, la cual describió la experiencia del servicio del OSIPTEL en los siguientes términos:

"Somos un equipo altamente profesional y humano, comprometido con encontrar la solución para cada uno de los casos de nuestros usuarios, a partir de escuchar y comprender sus problemas y necesidades, brindando canales y medios accesibles para todos, así como transmitiéndoles la seguridad y confianza de que velamos por los derechos que los asisten."

De esta manera, los atributos de servicio describen con detalle la "experiencia de servicio" del OSIPTEL y, como se ha señalado, refieren lo que se espera que el usuario perciba y sienta a través de todos los canales de atención. A continuación, se presentan los 3 atributos de servicio a partir de los cuales se ha definido el concepto de Experiencia de servicio para OSIPTEL, los mismos que sostienen la promesa de servicio antes mencionada:

Asimismo, la empresa Cambio Gerencia Consultores ha recomendado que como parte del proceso de adopción del nuevo Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación se debería realizar encuestas trimestrales que evalúen los niveles de satisfacción de calidad de atención representativa por canal y los atributos, con la finalidad de que los resultados se reporten a los líderes de la DAPU y se utilice para reajustar las metas y los planes de acción. Las encuestas deben estar diseñadas para la medición de los protocolos

y los atributos de atención, así como de la satisfacción y el NPS.

V. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

a. **Objetivo General:** Medir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de orientación del OSIPTEL por canal de atención.

b. **Objetivos Específicos:**

- Conocer la percepción de los usuarios respecto a los atributos establecidos en el nuevo Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación: (i) profesional comprometido con la solución, (ii) humano y accesible y (iii) transmite confianza y seguridad.

- Evaluar la aplicación de los protocolos de atención y las conductas definidas en el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación.
- Medir los niveles de satisfacción general y el indicador NPS por unidad de gestión (oficina regional, oficinas de Lima y Callao y Fonoayuda).

VI. DESCRIPCION DEL SERVICIO

1. **Encuestas que se debe de realizar:**
El servicio consiste en realizar las siguientes encuestas:

(i) Encuesta anual de calidad de atención de las oficinas

Esta encuesta tiene un carácter cuantitativo, a través de la aplicación de encuestas telefónicas a los usuarios que han hecho uso del servicio de orientación presencial. Las unidades de gestión comprendidas son las 23 oficinas regionales, el centro de orientación de Huacho y las 6 oficinas de Lima. Los usuarios atendidos en los centros de orientación no considerados en esta encuesta se contabilizan dentro de total de usuarios de oficina regional de la que dependen funcionalmente.

La muestra es probabilística con un error muestral de máximo de 10% y nivel de confianza de 95%, con representatividad por oficina, por lo que se calcula en función del total de atenciones realizadas en un año en cada oficina. La muestra se distribuye proporcionalmente para 4 trimestres. El detalle de la muestra se encuentra en el Anexo Nº 1.

En esta encuesta se indaga sobre (i) la percepción de la calidad de atención, (ii) la satisfacción con el servicio, (iii) el NPS, (iv) los atributos, conductas y protocolos del nuevo Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación.

(ii) Encuesta trimestral de calidad de atención de Fonoayuda

Esta encuesta tiene un carácter cuantitativo, a través de la aplicación de encuestas telefónicas a los usuarios que han hecho uso del servicio de orientación telefónico y digital del Fonoayuda. Los canales de atención considerados en esta encuesta son el canal telefónico y los canales digitales (correo electrónico y

formulario de contacto web), distinguiendo las realizadas por el Fonoayuda de las otras unidades de gestión.

La muestra es probabilística con un error muestral de máximo de 5% y nivel de confianza de 95%, con representatividad trimestral y por canal, por lo que se calcula en función del total de atenciones telefónicas y digitales realizadas en un trimestre. El detalle de la muestra se encuentra en el Anexo Nº 1.

En esta encuesta se indaga sobre (i) la percepción de la calidad de atención, (ii) la satisfacción con el servicio, (iii) el NPS, (iv) los atributos, conductas y protocolos del nuevo Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación.

Para la identificación de estos usuarios que participarán de las encuestas se tomará en cuenta la base de datos del Sistema de Atención de Usuarios (ATUS), en el cual se registran todas las atenciones realizadas por las sedes del OSIPTEL.

2. Actividades a realizar:

a) Desarrollar el diseño metodológico de las encuestas y el plan de trabajo del servicio ofrecido (diagrama de Gantt).
b) Efectuar encuestas piloto para las encuestas, según el siguiente detalle:

- Encuesta anual del canal presencial: diez (10) encuestas piloto a usuarios que se encuentren dentro de la población objetivo de los cuestionarios del Anexo N° 1.
- Encuesta trimestral de los canales telefónico y digital: diez (10) encuestas piloto por canal a usuarios que se encuentren dentro de la población objetivo de los cuestionarios del Anexo N° 2.

c) Elaborar informe preliminar que contenga observaciones, comentarios y sugerencias a los cuestionarios de las dos (2) encuestas como resultado de la información recabada en las encuestas piloto y propuesta de estructura de los informes trimestrales, así como una evaluación de las preguntas contenidas en los cuestionarios desde un enfoque de la psicología conductual. El informe preliminar deberá contener, además, sus apreciaciones de la metodología de muestreo, identificando oportunidades de mejora en la determinación de las muestras y cuestionarios.

d) Reclutar y capacitar a los encuestadores sobre los objetivos del presente estudio, así como sobre el cuestionario a ser efectuado. El proveedor seleccionado será responsable de contratar la cantidad suficiente de encuestadores que serán capacitados a fin de garantizar cubrir la muestra en el plazo establecido.

e) Realizar entrevistas telefónicas a usuarios de acuerdo a la muestra determinada en los Anexo N° 1 y 2 y con la base de contactos proporcionada por el OSIPTEL. Las entrevistas a los usuarios atendidos en los canales presencial, telefónico y digital, deberán efectuarse de preferencia al día siguiente útil de efectuada la atención. En caso no se contacte al usuario o no haya sido posible efectuar la encuesta, la

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

información base remitida por el OSIPTEL podrá volver a ser utilizada como máximo dentro de los diez (10) días posteriores[13].

f) Realizar tareas de supervisión y control que sean necesarias, con la finalidad de garantizar la confiabilidad de los datos obtenidos (tales como validación de encuestas y grabaciones de audios).

g) Emitir reportes trimestrales, lo cuales deben contener:
- Estadísticas de avance de la encuesta anual del canal presencial.
- Resultados trimestrales de la encuesta del Fonoayuda.

h) Elaborar un (1) informe final que presente los resultados globales de las dos (2) encuestas, incluyendo el resumen ejecutivo y la presentación a la Alta Dirección.

El OSIPTEL remitirá por el lapso del tiempo que dure el Estudio, la base de contactos de usuarios atendidos servirá de base para la ejecución de las encuestas anual del canal presencial y las encuestas trimestrales del Fonoayuda.

Durante el estudio se realizarán coordinaciones internas con la Subdirección de Protección al Usuario (SDP) a efectos de monitorear el avance del mismo.

VII. REQUISITOS MINIMOS

LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

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

PLAZOS DE EJECUCION DEL SERVICIO

El plazo de la ejecución del servicio es de 430 días calendario.

ENTREGABLES

El proveedor deberá entregar los siguientes documentos:

- **Informe preliminar indicado en el numeral (c) de la sección V.II.:**
  Este informe deber ser presentado en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente hábil a la suscripción del contrato.

- **Cuatro (4) Informes, cada uno de los cuales debe contener los resultados progresivos de las mediciones mensuales y/o trimestrales, según el siguiente detalle:**

Detalle	Informe 1	Informe 2	Informe 3	Informe 4
Avance de la encuesta anual presencial	25% de la muestra definida en el Anexo N° 1	50% de la muestra definida en el Anexo N° 1	75% de la muestra definida en el Anexo N° 1	100% de la muestra definida en el Anexo N° 1

[13] Excepto que el OSIPTEL apruebe relajar esta restricción, previa solicitud con sustento del contratista.

Resultados trimestrales del Fonoayuda	100 % de la muestra trimestral 1 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 2 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 3 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 4 del Anexo N° 2

La presentación de estos informes se realiza según la siguiente calendarización:

- El Informe 1 deberá ser presentado a los 100 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

- El Informe 2 deberá ser presentado a los 200 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

- El Informe 3 deberá ser presentado a los 300 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

- El informe 4 deberá ser presentado a los 400 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

- **Informe Final:**
  Debe contener el resumen ejecutivo del Estudio, objetivos del Estudio, técnicas del Estudio (muestra, metodología y cálculo de indicadores), los resultados de las dos (2) encuestas, gráficos y cuadros estadísticos, conclusiones y recomendaciones relativas al estudio realizado que a su juicio el OSIPTEL debe considerar en la siguiente medición y sobre mejoras del servicio. También incluir las referencias bibliográficas para las metodologías aplicadas. El informe final corresponde a la consolidación de las doce (12) mediciones, el cual, deberá ser presentados a los quince (15) días calendario siguientes de aprobado el Informe 4.

  Adjunto a los Informes 1, 2, 3 y 4 y el Informe Final se debe remitir:

  a) Con respecto a la encuesta anual del canal presencial y la encuesta trimestral del Fonoayuda:

  - Todos los registros de llamadas realizadas (número telefónico que inicia la llamada, número telefónico de destino, fecha y hora de inicio y fin de llamada). Asimismo, se debe contar con las estadísticas de la tasa de respuesta en cada uno de los grupos objeto de estudio.
  - La base de datos de los resultados de la investigación, la cual debe ser entregada en formato SPSS y STATA y contener los factores de expansión correspondientes, así como toda la información extraída de las encuestas realizadas.
  - El cálculo detallado de los indicadores requeridos en medios electrónicos, el cual debe realizarse en Excel y SPSS, incluyendo todas las fórmulas y/o sintaxis de los cálculos realizados.
  - Las tablas de los resultados de cada pregunta planteada, presentadas de manera global así como independiente por cada canal y deben detallar como mínimo los resultados bajo todos los niveles de inferencia. En cada tabla se debe especificar los intervalos de confianza de los indicadores, así como un análisis de significancia de diferencias inter-estratos.

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

- Los diccionarios de variables para las bases de datos entregadas.
- Presentación de resumen ejecutivo del estudio.

Adicionalmente, en caso el área usuaria lo solicite, el proveedor deberá efectuar la presentación del resumen ejecutivo del estudio completo a la Alta Dirección (previa coordinación con la agenda institucional del OSIPTEL).

La presentación de los documentos antes citados se realizará a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL, la misma que podrá encontrar en la dirección: https://serviciosweb.OSIPTEL.gob.pe/MesaPartesVirtual/ en el horario desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente.

VIII. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

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

IX. FORMA DE PAGO

- Informe preliminar: 15%, previa conformidad.
- Informe 1: 15% previa conformidad.
- Informe 2: 15% previa conformidad.
- Informe 3: 15% previa conformidad
- Informe 4: 15% previa conformidad
- Informe final: 25% previa conformidad.

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

X. PENALIDADES

Penalidad por mora

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

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

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

XI. SISTEMA DE CONTRATACION

Suma alzada.

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	**CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL**

A.1	**EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO**
A.1.1	**FORMACIÓN ACADÉMICA**
	<u>Jefe del Proyecto</u> Profesional titulado en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ingeniería Estadística, Matemáticas o Administración. Con doctorado en Economía Aplicada o maestría[14] en estadística, economía o investigación de operaciones o Marketing y Gestión Comercial[15] o Administración Estratégica[16]. **<u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u>** Profesional titulado en Psicología o Bachiller en Psicología[17][18]. Con maestría[19] en marketing, investigación de mercados o investigación de operaciones. **<u>Especialista en Muestreo</u>** **Requisitos:** Bachiller en Estadística, Economía, Ingeniería Económica, Matemáticas o Estadística Aplicada. Con maestría[20] en economía, estadística, investigación de operaciones, gestión pública o marketing. **<u>Supervisor de Trabajo de Campo</u>** **Requisitos:**

[14] Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

[15] De acuerdo a la absolución de consulta N° 01 del participante DATUM INTERNACIONAL S.A., consulta: "¿Sería posible ampliar la condición e incluir a titulados e Economía, Ingeniería económica, Estadística, Ingeniería Estadística, Matemática o Administración con maestría en Marketing y Gestión Comercial?"; respuesta: "Sobre la consulta, SE ACEPTA incluir el grado de maestría en marketing y gestión comercial para el Jefe del Proyecto."

[16] De acuerdo a la absolución de consulta N° 12 del participante ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A., consulta: "Con la finalidad de fomentar la mayor participación de postores solicitamos incluir a la Maestría en Administración estratégica considerando que este profesional cuenta con 10 años de experiencia en investigación y consultoría y ha participado como Jefe de proyecto en estudios similares para OSIPTEL (Nº 002-2022)cumpliendo los objetivos del servicio encomendado."; respuesta: "Sobre la consulta, SE ACEPTA incluir la maestría en Administración estratégica para el perfil de Jefe del Proyecto."

[17] De acuerdo a la absolución de consulta N° 02 del participante DATUM INTERNACIONAL S.A., consulta: "¿Sería posible ampliar la condición e incluir bachilleres en Psicología con Diplomado en Investigación de mercados?; respuesta: "Sobre la consulta, SE ACEPTA incluir el grado de bachiller en psicología para el perfil de especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información. Por su parte, SE RECHAZA el diplomado en investigación de mercados."

[18] De acuerdo a la absolución de consulta N° 13 del participante ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A., consulta: "Con la finalidad de fomentar la mayor participación de postores solicitamos incluir al Bachiller en Psicología con Maestría en Marketing considerando la experiencia de este profesional en investigación y consultoría así como su experiencia de haber participado como Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información en estudios similares para OSIPTEL (Nº 002-2022)cumpliendo los objetivos del servicio encomendado."; respuesta: "Sobre la consulta, SE ACEPTA incluir el grado de bachiller en psicología para el perfil de especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información."

[19] Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

[20] Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

	Bachiller en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing. <u>Acreditación</u>: El título o grado profesional será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: 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. En caso el título o grado profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.
A.2	**EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE**
	<u>Jefe del proyecto</u> **Requisitos:** Mínimo 5 años de experiencia como jefe, consultor o coordinador de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas, estudios de mercado o la elaboración de evaluaciones de impacto siempre y cuando dichas evaluaciones estén asociadas con estudios basados en un muestreo probabilístico e incluya el diseño y levantamiento de encuestas telefónicas o presenciales a nivel nacional. **<u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u>** **Requisitos:** Mínimo 5 años de experiencia como especialista, incluyendo el diseño y análisis, de proyectos de encuestas telefónicas o presenciales con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria, orientadas a la medición de características socioeconómicas, de satisfacción o estudios de mercado. **<u>Especialista en muestreo</u>** **Requisitos:** Mínimo 5 años de experiencia como especialista de estudios de análisis económico, estadístico, satisfacción o de opinión pública, elaboración de marcos y diseños muestrales, selección de muestras representativas a nivel nacional. Asimismo, deberá contar con experiencia en verificación de consistencia estadística de bases de datos de encuestas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria. **<u>Supervisor de trabajo de campo</u>** **Requisitos:** Mínimo 5 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo en encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional. **<u>Acreditación:</u>** La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad, (ii)

	constancias, (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.
A.3	**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**
	<u>Requisitos</u>: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'200,000.00 (Un millón doscientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se considera servicios similares a la realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional. <u>Acreditación</u>: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por alguna Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago[21], correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones. En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados. En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse

[21] 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".

	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. 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.

XII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

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

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

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

XIII. OTRAS OBLIGACIONES Y/O CONSIDERACIONES

Propiedad intelectual

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

Confidencialidad

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

XIV. ANEXOS

ANEXO N°1: Determinación del tamaño la muestra anual del canal presencial

1. **Población objetivo**
   Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que han hecho uso del servicio de orientación que el OSIPTEL brinda a través de sus oficinas. Para la identificación de estos usuarios se tomará en cuenta la base de datos del Sistema de Atención al Usuario (ATUS), en la cual se registra todas las atenciones realizadas por el OSIPTEL.

2. **Representación y tipo de encuesta**
   Los resultados serán representativos por oficina, para el canal presencial, para el total de atenciones anuales que realizan las oficinas del OSIPTEL.

3. **Diseño muestra**
   Para determinar el tamaño de muestra se aplicará un muestreo aleatorio simple para el canal presencial para cada unidad de gestión u oficina, el cual consta de las siguientes etapas:

Estimación del tamaño de la muestra
Se utiliza la siguiente fórmula por cada oficina:

$$n = \frac{(z^2_{1-\frac{\alpha}{2}}\bar{p}(1-\bar{p}))N}{z^2_{1-\frac{\alpha}{2}}\bar{p}(1-\bar{p}) + e^2(N-1)}, \quad (1)$$

Donde:

n : número de usuarios que fueron atendidos por el OSIPTEL que conforman la muestra para la oficina.

N = corresponde a la cantidad total de usuarios promedio que se atienden en la unidad de gestión durante 1 año.
$\bar{p}$ = proporción de usuarios satisfechos con los servicios de atención en la oficina.
e = margen de error respecto al promedio del atributo de interés
Z = valor de la abscisa de la distribución normal estándar para obtener una confianza de 95%.

Los tamaños de muestra se han calculado considerando un nivel de error de 10% y representatividad antes indicada. Las muestras mínimas por grupo deben ser aleatorias e independientes entre sí. Asimismo, al solicitarse encuestas efectivas, no se ha considerado el factor de la tasa de no respuesta. Las proporciones utilizadas como insumo para la determinación de $\bar{p}$ se determina en 0.5.

El OSIPTEL remitirá la base de contactos correspondiente a las atenciones registradas todos los días[22] hasta que se obtenga el tamaño de muestra representativo.

4. Tamaño de la muestra por oficina- canal presencial

Los tamaños de muestra referencial se han calculado considerando la cantidad de atenciones presenciales realizadas por el OSIPTEL proyectada anual, para cada unidad de gestión u oficina con un nivel de error de 10%, una confianza de 95% y la representatividad antes indicada. Asimismo, al solicitarse encuestas efectivas, no se ha considerado el factor de la tasa de no respuesta. De esta manera, la distribución de las muestras sería la siguiente:

Oficina	Población anual	Muestra total
Amazonas	1,416	90
Apurímac	941	87
Arequipa	1,853	91
Ayacucho	1,332	90
CO Huacho	764	85
Cajamarca	2,462	92
Cercado de Lima	1,700	91
Cusco	3,090	93
FonoAyuda	-	-
Huancavelica	1,298	89
Huánuco	2,475	92
Ica	1,134	89
Junín	4,115	94
La Libertad	3,374	93

[22] Con excepción de los días domingos.

Oficina	Población anual	Muestra total
Lambayeque	3,741	94
Loreto	4,180	94
Los Olivos	4,308	94
MAC Lima Sur	2,471	92
Madre de Dios	1,217	89
Moquegua	1,904	91
Pasco	2,012	92
Piura	2,997	93
Pueblo Libre	1,532	90
Puno	4,151	94
San Juan de Lurigancho	1,443	90
San Martin	2,246	92
Sede Central	4,202	94
Tacna	2,760	93
Tumbes	1,500	90
Ucayali	1,865	91
Áncash	2,468	92
Total	**70,950**	**2,741**

OSIPTEL OAF E.ROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

ANEXO N°2: Determinación del tamaño la muestra trimestral del canal telefónico y digital

1. **Población objetivo**
   Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que han hecho uso del servicio de orientación que el OSIPTEL brinda a través de su contact center FonoAyuda. La representatividad es sobre la totalidad de atenciones trimestrales para 4 trimestres consecutivos. Para la identificación de estos usuarios se tomará en cuenta la base de datos del Sistema de Atención al Usuario (ATUS), en la cual se registra todas las atenciones realizadas por el OSIPTEL.

2. **Representación y tipo de encuesta**
   Los resultados serán representativos para la totalidad de atenciones telefónicas y virtuales (formulario web y correo) del FonoAyuda, para el total de atenciones trimestrales para 4 trimestres consecutivos.

3. **Diseño muestra**
   Para determinar el tamaño de muestra se aplicará un muestreo aleatorio simple el cual consta de las siguientes etapas:

Estimación del tamaño
Se utiliza la siguiente fórmula por cada oficina:

$$n = \frac{(z^2_{1-\frac{\alpha}{2}}\bar{p}(1-\bar{p}))N}{z^2_{1-\frac{\alpha}{2}}\bar{p}(1-\bar{p}) + e^2(N-1)}, \quad (1)$$

Donde:

n : número de usuarios que fueron atendidos por el FonoAyuda que conforman la muestra para el canal telefónico y virtual, respectivamente.
N = corresponde a la cantidad total de usuarios promedio que se atienden en un trimestre.
$\bar{p}$ = proporción de usuarios satisfechos con los servicios de atención en la oficina.
e = margen de error respecto al promedio del atributo de interés
Z = valor de la abscisa de la distribución normal estándar para obtener una confianza de 95%.

Los tamaños de muestra se han calculado considerando un nivel de error de 5% y representatividad antes indicada. Las muestras mínimas por grupo deben ser aleatorias e independientes entre sí. Asimismo, al solicitarse encuestas efectivas, no se ha considerado el factor de la tasa de no respuesta. Las proporciones utilizadas como insumo para la determinación de $\bar{p}$ se determina en 0.5.

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

El OSIPTEL remitirá la base de contactos correspondiente a las atenciones registradas todos los días[23] hasta que se obtenga el tamaño de muestra representativo por trimestre por 4 trimestres consecutivos.

4. Tamaño de la muestra FonoAyuda

Los tamaños de muestra referencial se han calculado considerando la cantidad de atenciones el FonoAyuda del OSIPTEL proyectada trimestral, con un nivel de error de 5%, una confianza de 95%. Asimismo, al solicitarse encuestas efectivas, no se ha considerado el factor de la tasa de no respuesta. De esta manera, la distribución de las muestras sería la siguiente:

Canal	Telefónico	Virtual
Trimestral	377	331
Total anual	1,508	1,324

ANEXO N°3: Reglas para el reajuste de tamaños de muestra por baja tasa de respuesta

Las muestras referenciales estimadas de manera precedente conforman la muestra máxima que el proveedor está obligado a cumplir.

En caso no se complete la muestra semanal por baja tasa de respuesta y porque la base de contactos superó los diez (10) días de antigüedad, el Contratista puede presentar una propuesta de días complementarios de muestreo, a fin de completar la muestra definida. En caso el Contratista no presente su propuesta, el OSIPTEL determinará los días adicionales de muestreo necesarios en función de la tasa de respuesta.

En caso no sea posible completar la cuota señalada por canal dentro de cada Unidad de Gestión, el OSIPTEL puede aprobar solicitudes de reajuste de muestra por motivo de baja tasa de respuesta, previa justificación y con las evidencias correspondientes. Para solicitar esta facilidad el proveedor debe acreditar haber realizado llamadas a todos los contactos que el OSIPTEL remitió[24][25].

[23] Con excepción de los días domingos.

[24] De acuerdo a la absolución N° 09 del participante ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A., consulta: "Solicitamos información sobre el margen de error que fue aplicada a la muestra de 2,741 casos.
Cabe resaltar que, si la muestra está calculada con 10% de margen de error, las consideraciones de reajuste tal como están plasmadas no serían válidas."; respuesta: "El margen de error considerado en la muestra de canal presencial es de 10%.
Se procederá con la precisión en las consideraciones de reajuste del Anexo 3."

[25] De acuerdo a la absolución N° 10 del participante ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A., consulta: "¿Qué sucede si en algún canal y/o sede no se logra la muestra por baja tasa de respuesta, o falta de BD.?
¿En estos casos se redistribuye la muestra entre Canales? (El reajuste se haría con sustento técnico)"; respuesta: "Se procederá con la precisión en las consideraciones de reajuste del Anexo 3."

1

Cuestionario

Fecha: _____/_____/ ___

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN

SERVICIO DE ORIENTACIÓN: CANAL PRESENCIAL

"Buenos días / tardes / noches, soy entrevistador de ..... y lo llamo por encargo del OSIPTEL. ¿Me comunico con.....? Usted recibió orientación en nuestra sede de ..... el día ..... Estamos realizando una encuesta para conocer su percepción de calidad del servicio recibido. La información que nos proporcione será de carácter confidencial, para fines estadísticos y mejorar el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL.

I. EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD (ALEATORIZAR)

1 Imagine que asiste al canal presencial de una entidad pública **ideal** e indique cómo le debería atender el funcionario público. Con una escala del 0 al 10, donde 0 significa "nada importante" y 10 significa "muy importante" ¿Qué tan importante considera que...? **(PROGRAMADOR: ALEATORIZAR ENUNCIADOS)**

D1.1. El asesor sea proactivo y ofrezca una solución concreta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D1.2. La atención sea diligente y rápida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D1.3. Se haga seguimiento hasta dar con la solución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D1.4. El asesor sea informado y competente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D2.1. Se le escuche con interés y se comprenda el caso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D2.2. Se le haga sentir bien en todo momento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D2.3 Se use un lenguaje amigable, didáctico, accesible y simple	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D3.1. Se pueda confiar en la información provista	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D3.2. El asesor inspire seguridad y refleje autoridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D3.3. Se cumplan los compromisos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

II. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD (ALEATORIZAR)

2 Ahora evalúe la experiencia del servicio de orientación brindado por el OSIPTEL usando una escala del 0 al 10 donde 0 significa "no cumple con la característica" y 10 "cumple totalmente con la característica" ¿Cuánto considera que se cumplió con que...? **(PROGRAMADOR: ALEATORIZAR ENUNCIADOS)**

.1. El orientador fue proactivo y le ofreció una solución concreta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.2. Se le atendió de forma diligente y rápida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.3. Se hizo seguimiento hasta dar con la solución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.4. El orientador demostró estar informado y ser competente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.1. Se le escuchó con interés y se comprendió su caso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.2. Se le hizo sentir bien en todo momento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.3 El orientador usó un lenguaje amigable, didáctico, accesible y ıple	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.1. Confía en la información provista durante la atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.2. El orientador le inspiró seguridad y reflejó autoridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.3. Se cumplieron los compromisos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

ɔendientemente del tiempo que esperó para que lo atiendan, ¿cuántos minutos consideraría para decir que el TIEMPO DE ESPERA hasta iniciar su atención ORTO? _____ minutos

iderando la experiencia que tuvo con el servicio de orientación, califique de manera global la calidad del servicio brindado usando una escala del 0 al 10 e 0 significa "muy baja calidad" y 10 "muy alta calidad".

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

ACCIÓN GENERAL Y RECOMENDACIÓN

iderando su experiencia general con la orientación recibida por el OSIPTEL, en una escala del 0 al 10, donde 0 es "Nada Satisfecho" y 10 "Totalmente echo", ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de orientación que le brindó el OSIPTEL?

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

6 En una escala del 0 al 10, donde 0 es "Definitivamente No lo recomendaría" y 10 es "Definitivamente Sí lo recomendaría", ¿qué tan probable es que recomiende a otras personas comunicarse con el servicio de orientación del OSIPTEL?

2

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

IV. OTRAS PREGUNTAS

7 ¿En qué medida le fue útil el servicio de orientación del OSIPTEL? Del 0 al 10 donde 0 es "nada útil" y 10 es "muy útil":

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

8 ¿A partir de su experiencia con el servicio brindado podría indicar en qué medida percibe que el OSIPTEL está comprometido con el usuario? Del 0 al 10 donde 0 es "nada comprometido" y 10 es "totalmente comprometido":

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

V. DATOS DEL ENTREVISTADO

A. Si tuviera que pagar por el servicio de orientación de OSIPTEL. ¿Cuál es el monto en soles que hubiera pagado por el servicio recibido?

S/. _____ // 99. NS/NR

B. Indique que servicio solicitó al OSIPTEL:

1	Consulta informativa general
2	Consulta informativa sobre un problema
3	Solicitó que se gestione su caso
4	Otros (especificar)_____

C. ¿Sobre qué empresa operadora o de telecomunicaciones hizo su trámite? ¿alguna otra empresa? RPTA. MÚLTIPLE

1	Movistar
2	Claro
3	Entel
4	Bitel
88	Otros (especificar)_____

na donde se atendió (E: JALAR DE LA BASE)

_____

edad tiene en años cumplidos? _____ años

1	Menos de 24 años
2	De 25 a 34 años
3	De 34 a 44 años
4	De 45 a 54 años
5	Más de 54 años

l es su ocupación?

1	Empleado a tiempo completo (Trabaja más de 40 horas a la semana o más)
2	Empleado a tiempo parcial (Trabaja 20 horas a la semana o menos)
3	Independiente
6	Ama de casa
7	Jubilado/cesante
8	Desempleado
9	Estudiante

3

10	No precisa

G. ¿Cuál es su nivel de estudio?

1	Sin estudios
2	Básico (Primaria y/o Secundaria)
3	Superior (Técnico o universitario)
4	Posgrado
5	No precisa

H. Distrito/provincia donde vive (E: JALAR DE LA BASE)

Distrito	
Provincia	

I. Nombre completo (E: JALAR NOMBRE DE BASE)

J. Código de reclamo: _____ (E: JALAR DE LA BASE)

K. Fecha de encuesta (P. registrar automáticamente)

Día	
Mes	
Año	

Fecha: ____/____/ ___

Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN

SERVICIO DE ORIENTACIÓN: CANAL TELEFÓNICO

"Buenos días / tardes / noches, soy entrevistador de ..... y lo llamo por encargo del OSIPTEL. ¿Me comunico con.....? Usted recibió orientación telefónica el día ..... Estamos realizando una encuesta para conocer su percepción de calidad del servicio recibido. La información que nos proporcione será de carácter confidencial, para fines estadísticos y mejorar el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL.

I. EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD (ALEATORIZAR)

1 Imagine una que recibe atención telefónica de una entidad pública **ideal** e indique cómo le debería atender el funcionario público. Con una escala del 0 al 10, donde 0 significa "nada importante" y 10 significa "muy importante" ¿Qué tan importante considera que...? **(PROGRAMADOR: ALEATORIZAR ENUNCIADOS)**

D1.1. El asesor sea proactivo y ofrezca una solución concreta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D1.2. La atención sea diligente y rápida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D1.3. Se haga seguimiento hasta dar con la solución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D1.4. El asesor sea informado y competente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D2.1. Se le escuche con interés y se comprenda el caso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D2.2. Se le haga sentir bien en todo momento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D2.3 Se use un lenguaje amigable, didáctico, accesible y simple	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D3.1. Se pueda confiar en la información provista	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D3.2. El asesor inspire seguridad y refleje autoridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D3.3. Se cumplan los compromisos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

II. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD (ALEATORIZAR)

2 Ahora evalúe la experiencia del servicio de orientación brindado por el personal del OSIPTEL usando una escala del 0 al 10 donde 0 significa "no cumple con la característica" y 10 "cumple totalmente con la característica". ¿Cuánto considera que se cumplió con que...? **(PROGRAMADOR: ALEATORIZAR ENUNCIADOS)**

.1. El orientador fue proactivo y le ofreció una solución concreta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.2. Se le atendió de forma diligente y rápida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.3. Se hizo seguimiento hasta dar con la solución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.4. El orientador demostró estar informado y ser competente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.1. Se le escuchó con interés y se comprendió su caso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.2. Se le hizo sentir bien en todo momento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.3 El orientador usó un lenguaje amigable, didáctico, accesible y ple	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.1. Confía en la información provista durante la atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.2. El orientador le inspiró seguridad y reflejó autoridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.3. Se cumplieron los compromisos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

iderando la experiencia que tuvo con el servicio de orientación, califique de manera global la calidad del servicio brindado usando una escala del 0 al 10 e 0 significa "muy baja calidad" y 10 "muy alta calidad".

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

FACCIÓN GENERAL Y RECOMENDACIÓN

iderando su experiencia general con la orientación recibida por el OSIPTEL, en una escala del 0 al 10, donde 0 es "Nada Satisfecho" y 10 "Totalmente fecho", ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de orientación que le brindó el OSIPTEL?

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

5 En una escala del 0 al 10, donde 0 es "Definitivamente No lo recomendaría" y 10 es "Definitivamente Sí lo recomendaría", ¿qué tan probable es que recomiende a otras personas comunicarse con el servicio de orientación del OSIPTEL?

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

IV. OTRAS PREGUNTAS

6 ¿En qué medida le fue útil el servicio de orientación del OSIPTEL? Del 0 al 10 donde 0 es "nada útil" y 10 es "muy útil":

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

7 ¿A partir de su experiencia con el servicio brindado podría indicar en qué medida percibe que el OSIPTEL está comprometido con el usuario? Del 0 al 10 donde 0 es "nada comprometido" y 10 es "totalmente comprometido":

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

V. DATOS DEL ENTREVISTADO

A. Si tuviera que pagar por el servicio de orientación de OSIPTEL. ¿Cuál es el monto en soles que hubiera pagado por el servicio recibido?

S/. _____ // 99. NS/NR

B. Indique que servicio solicitó al OSIPTEL:

1	Consulta informativa general
2	Consulta informativa sobre un problema
3	Solicitó que se gestione su caso
4	Otros (especificar)_____

C. ¿Sobre qué empresa operadora o de telecomunicaciones hizo su trámite? ¿alguna otra empresa? RPTA. MÚLTIPLE

1	Movistar
2	Claro
3	Entel
4	Bitel
88	Otros (especificar)_____

na donde se atendió (E: JALAR DE LA BASE)

edad tiene en años cumplidos? _____ años

1	Menos de 24 años
2	De 25 a 34 años
3	De 34 a 44 años
4	De 45 a 54 años
5	Más de 54 años

l es su ocupación?

1	Empleado a tiempo completo (Trabaja más de 40 horas a la semana o más)
2	Empleado a tiempo parcial (Trabaja 20 horas a la semana o menos)
3	Independiente
6	Ama de casa
7	Jubilado/cesante
8	Desempleado
9	Estudiante
10	No precisa

G. ¿Cuál es su nivel de estudio?

6

1	Sin estudios
2	Básico (Primaria y/o Secundaria)
3	Superior (Técnico o universitario)
4	Posgrado
5	No precisa

H. Distrito/provincia donde vive (E: JALAR DE LA BASE)

Distrito	
Provincia	

I. Nombre completo (E: JALAR NOMBRE DE BASE)

J. Código de reclamo: _____ (E: JALAR DE LA BASE)

K. Fecha de encuesta (P. registrar automáticamente)

Día	
Mes	
Año	

7

Cuestionario

Fecha: ____/____/ ___

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN

SERVICIO DE ORIENTACIÓN: CANAL VIRTUAL

"Buenos días / tardes / noches, soy entrevistador de ..... y lo llamo por encargo del OSIPTEL. ¿Me comunico con.....? Usted recibió orientación virtual el día ..... Estamos realizando una encuesta para conocer su percepción de calidad del servicio recibido. La información que nos proporcione será de carácter confidencial, para fines estadísticos y mejorar el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL.

I. EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD (ALEATORIZAR)

1 Imagine una que recibe atención virtual de una entidad pública **ideal** e indique cómo le debería atender el funcionario público. Con una escala del 0 al 10, donde 0 significa "nada importante" y 10 significa "muy importante" ¿Qué tan importante considera que...? **(PROGRAMADOR: ALEATORIZAR ENUNCIADOS)**

D1.1. El asesor ofrezca una solución concreta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D1.2. La atención sea diligente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D1.3. Se haga seguimiento hasta dar con la solución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D1.4. El asesor sea informado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D2.1. Se comprenda el caso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D2.2. Se le haga sentir bien en todo momento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D2.3 Se use un lenguaje amigable, didáctico, accesible y simple	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D3.1. Se pueda confiar en la información provista	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D3.3. Se cumplan los compromisos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

II. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD (ALEATORIZAR)

2 Ahora evalúe la experiencia del servicio de orientación brindado por el personal del OSIPTEL usando una escala del 0 al 10 donde 1 significa "no cumple con la característica" y 10 "cumple totalmente con la característica". ¿Cuánto considera que se cumple con que...? **(PROGRAMADOR: ALEATORIZAR ENUNCIADOS)**

D1.1. El orientador fue proactivo y le ofreció una solución concreta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
D1.2. Se le atendió de forma diligente y rápida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.3. Se hizo seguimiento hasta dar con la solución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.4. El orientador demostró estar informado y ser competente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.1. Se le escuchó con interés y se comprendió su caso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.2. Se le hizo sentir bien en todo momento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.3 El orientador usó un lenguaje amigable, didáctico, accesible y ıple	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.1. Confía en la información provista durante la atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
.3. Se cumplieron los compromisos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

iderando la experiencia que tuvo con el servicio de orientación, califique de manera global la calidad del servicio brindado usando una escala del 0 al 10 e 0 significa "muy baja calidad" y 10 "muy alta calidad".

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

ACCIÓN GENERAL Y RECOMENDACIÓN

iderando su experiencia general con la orientación recibida por el OSIPTEL, en una escala del 0 al 10, donde 0 es "Nada Satisfecho" y 10 "Totalmente echo", ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de orientación que le brindó el OSIPTEL?

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

a escala del 0 al 10, donde 0 es "Definitivamente No lo recomendaría" y 10 es "Definitivamente Sí lo recomendaría", ¿qué tan probable es que recomiende as personas comunicarse con el servicio de orientación del OSIPTEL?

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

IV. OTRAS PREGUNTAS

8

6 ¿En qué medida le fue útil el servicio de orientación del OSIPTEL? Del 0 al 10 donde 0 es "nada útil" y 10 es "muy útil":

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

7 ¿A partir de su experiencia con el servicio brindado podría indicar en qué medida percibe que el OSIPTEL está comprometido con el usuario? Del 0 al 10 donde 0 es "nada comprometido" y 10 es "totalmente comprometido":

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

V. DATOS DEL ENTREVISTADO

A. Si tuviera que pagar por el servicio de orientación de OSIPTEL. ¿Cuál es el monto en soles que hubiera pagado por el servicio recibido?

S/. _____ // 99. NS/NR

B. Indique que servicio solicitó al Osiptel:

1	Consulta informativa general
2	Consulta informativa sobre un problema
3	Solicitó que se gestione su caso
4	Otros (especificar)_____

C. ¿Sobre qué empresa operadora o de telecomunicaciones hizo su trámite? ¿alguna otra empresa? RPTA. MÚLTIPLE

1	Movistar
2	Claro
3	Entel
4	Bitel
88	Otros (especificar)_____

na donde se atendió (E: JALAR DE LA BASE)

edad tiene en años cumplidos? _____ años

1	Menos de 24 años
2	De 25 a 34 años
3	De 34 a 44 años
4	De 45 a 54 años
5	Más de 54 años

l es su ocupación?

1	Empleado a tiempo completo (Trabaja más de 40 horas a la semana o más)
2	Empleado a tiempo parcial (Trabaja 20 horas a la semana o menos)
3	Independiente
6	Ama de casa
7	Jubilado/cesante
8	Desempleado
9	Estudiante
10	No precisa

G. ¿Cuál es su nivel de estudio?

1	Sin estudios

9

2	Básico (Primaria y/o Secundaria)
3	Superior (Técnico o universitario)
4	Posgrado
5	No precisa

H. Distrito/provincia donde vive (E: JALAR DE LA BASE)

Distrito	
Provincia	

I. Nombre completo (E: JALAR NOMBRE DE BASE)

J. Código de reclamo: _____ (E: JALAR DE LA BASE)

K. Fecha de encuesta (P. registrar automáticamente)

Día	
Mes	
Año	

Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	**CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL**
A.1	**CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE**
A.1.1	**FORMACIÓN ACADÉMICA**
	Requisitos: **Jefe del Proyecto** Profesional titulado en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ingeniería Estadística, Matemáticas o Administración. Con doctorado en Economía Aplicada o maestría[26] en estadística, economía o investigación de operaciones o Marketing y Gestión Comercial[27] o Administración Estratégica[28]. **Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información** Profesional titulado en Psicología o Bachiller en Psicología[29][30]. Con maestría[31] en marketing, investigación de mercados o investigación de operaciones. **Especialista en Muestreo** **Requisitos:** Bachiller en Estadística, Economía, Ingeniería Económica, Matemáticas o Estadística Aplicada. Con maestría[32] en economía, estadística, investigación de operaciones, gestión pública o marketing. **Supervisor de Trabajo de Campo** **Requisitos:** Bachiller en Economía, Ingeniería Económica, Estadística, Ciencias Matemáticas, Administración o Marketing. Acreditación: El titulo o grado profesional será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: *https://enlinea.sunedu.gob.pe//* o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: *https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/*, según corresponda. En caso el titulo o grado profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

[26] Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

[27] De acuerdo a la absolución de consulta N° 01 del participante DATUM INTERNACIONAL S.A., consulta: "¿Sería posible ampliar la condición e incluir a titulados e Economía, Ingeniería económica, Estadística, Ingeniería Estadística, Matemática o Administración con maestría en Marketing y Gestión Comercial?"; respuesta: "Sobre la consulta, SE ACEPTA incluir el grado de maestría en marketing y gestión comercial para el Jefe del Proyecto."

[28] De acuerdo a la absolución de consulta N° 12 del participante ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A., consulta: "Con la finalidad de fomentar la mayor participación de postores solicitamos incluir a la Maestría en Administración estratégica considerando que este profesional cuenta con 10 años de experiencia en investigación y consultoría y ha participado como Jefe de proyecto en estudios similares para OSIPTEL (Nº 002-2022)cumpliendo los objetivos del servicio encomendado."; respuesta: "Sobre la consulta, SE ACEPTA incluir la maestría en Administración estratégica para el perfil de Jefe del Proyecto."

[29] De acuerdo a la absolución de consulta N° 02 del participante DATUM INTERNACIONAL S.A., consulta: "¿Sería posible ampliar la condición e incluir bachilleres en Psicología con Diplomado en Investigación de mercados?; respuesta: "Sobre la consulta, SE ACEPTA incluir el grado de bachiller en psicología para el perfil de especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información. Por su parte, SE RECHAZA el diplomado en investigación de mercados."

[30] De acuerdo a la absolución de consulta N° 13 del participante ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A., consulta: "Con la finalidad de fomentar la mayor participación de postores solicitamos incluir al Bachiller en Psicología con Maestría en Marketing considerando la experiencia de este profesional en investigación y consultoría así como su experiencia de haber participado como Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información en estudios similares para OSIPTEL (Nº 002-2022)cumpliendo los objetivos del servicio encomendado."; respuesta: "Sobre la consulta, SE ACEPTA incluir el grado de bachiller en psicología para el perfil de especialista en diseño de instrumentos de levantamiento de información."

[31] Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

[32] Se hace referencia a haber obtenido el correspondiente grado académico.

A.2	**EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE**
	<u>Jefe del proyecto</u> **Requisitos:** Mínimo 5 años de experiencia como jefe, consultor o coordinador de proyectos de encuestas orientadas a la medición de características socioeconómicas, estudios de mercado o la elaboración de evaluaciones de impacto siempre y cuando dichas evaluaciones estén asociadas con estudios basados en un muestreo probabilístico e incluya el diseño y levantamiento de encuestas telefónicas o presenciales a nivel nacional. **<u>Especialista en diseño de instrumentos de levantamiento información</u>** **Requisitos:** Mínimo 5 años de experiencia como especialista, incluyendo el diseño y análisis, de proyectos de encuestas telefónicas o presenciales con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria, orientadas a la medición de características socioeconómicas, de satisfacción o estudios de mercado. **<u>Especialista en muestreo</u>** **Requisitos:** Mínimo 5 años de experiencia como especialista de estudios de análisis económico, estadístico, satisfacción o de opinión pública, elaboración de marcos y diseños muestrales, selección de muestras representativas a nivel nacional. Asimismo, deberá contar con experiencia en verificación de consistencia estadística de bases de datos de encuestas con representatividad nacional similares al objeto de la presente convocatoria. **<u>Supervisor de trabajo de campo</u>** **Requisitos:** Mínimo 5 años de experiencia como supervisor, facilitador, consultor, coordinador o especialista de recojo de información estadística en campo en encuestas presenciales o telefónicas de hogares similares al objeto de la presente convocatoria con representatividad nacional. <u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u> <u>Acreditación</u>: 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. **Importante** • *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**
	<u>Requisitos</u>: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 700,000.00 (Setecientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

	de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 59,000.00 (Cincuenta y Nueve Mil y 00/100 Soles) por la venta 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa. Se consideran servicios similares a la realización de encuesta para investigación de mercado, de satisfacción, de necesidades o expectativas del consumidor, de medición de variables socioeconómicas, de opinión pública u otros servicios similares, aplicando encuestas presenciales o telefónicas, cuya representatividad estadística haya sido a nivel nacional. <u>Acreditación</u>: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago[33], correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo Nº 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados. En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato. Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales. Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9.** Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la

[33] 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".*

	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 Nº 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	
Evaluación: Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. Acreditación: Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta **(Anexo Nº 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: $Pi = \frac{Om \times PMP}{Oi}$ **i**= Oferta **Pi**= Puntaje de la oferta a evaluar **Oi**=Precio i **Om**= Precio de la oferta más baja **PMP**=Puntaje máximo del precio **100 puntos**

PUNTAJE TOTAL	**100 puntos**[34]

Importante

Los factores de evaluación elaborados por el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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.

[34] Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V
PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del Estudio sobre la calidad del servicio de orientación del OSIPTEL, en adelante, el Estudio de Orientación, que celebra de una parte el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, en adelante LA ENTIDAD, con RUC Nº 20216072155, con domicilio legal en Calle De La Prosa 136, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, representada por [……..…], identificado con DNI Nº [……], y de otra parte […….....], con RUC Nº [.....], con domicilio legal en […….....], inscrita en la Ficha N° […….....] Asiento N° […….....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [……], debidamente representado por su Representante Legal, […….....], con DNI N° [……..], según poder inscrito en la Ficha N° [……..], Asiento N° [……] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [……], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [……], el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL** para la contratación del Estudio sobre la calidad del servicio de orientación del OSIPTEL, en adelante, el Estudio de Orientación, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del Estudio sobre la calidad del servicio de orientación del OSIPTEL, en adelante, el Estudio de Orientación.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

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

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO[35]

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en pagos parciales, de acuerdo al siguiente detalle:

- Informe Preliminar: 15%, previa conformidad.
- Informe 1: 15%, previa conformidad.
- Informe 2: 15%, previa conformidad.
- Informe 3: 15%, previa conformidad.
- Informe 4: 15%, previa conformidad.
- Informe final: 25% previa conformidad.

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.

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de cuatrocientos treinta (430) días calendario, de acuerdo al siguiente detalle:

- **Informe preliminar indicado en el numeral (c) de la sección V.II.:**
  Este informe deber ser presentado en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente hábil a la suscripción del contrato.

- **Cuatro (4) Informes, cada uno de los cuales debe contener los resultados progresivos de las mediciones mensuales y/o trimestrales, según el siguiente detalle:**

Detalle	Informe 1	Informe 2	Informe 3	Informe 4
Avance de la encuesta anual presencial	25% de la muestra definida en el Anexo N° 1	50% de la muestra definida en el Anexo N° 1	75% de la muestra definida en el Anexo N° 1	100% de la muestra definida en el Anexo N° 1
Resultados trimestrales del Fonoayuda	100 % de la muestra trimestral 1 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 2 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 3 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 4 del Anexo N° 2

  La presentación de estos informes se realiza según la siguiente calendarización:

  - El Informe 1 deberá ser presentado a los 100 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

  - El Informe 2 deberá ser presentado a los 200 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

  - El Informe 3 deberá ser presentado a los 300 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

  - El informe 4 deberá ser presentado a los 400 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

- **Informe Final:**
  Debe contener el resumen ejecutivo del Estudio, objetivos del Estudio, técnicas del Estudio (muestra, metodología y cálculo de indicadores), los resultados de las dos (2) encuestas, gráficos y cuadros estadísticos, conclusiones y recomendaciones relativas al estudio realizado que a su juicio el OSIPTEL debe considerar en la siguiente medición y sobre mejoras del servicio. También incluir las referencias bibliográficas para las metodologías aplicadas. El informe final corresponde a la consolidación de las doce (12) mediciones, el cual, deberá ser

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

presentados a los quince (15) días calendario siguientes de aprobado el Informe 4.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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

Importante

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

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

Importante

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 accesoria 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

De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00). Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la Dirección de Atención y Protección del Usuario 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)

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

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 cumpliese a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

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

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;
F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

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

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

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

Esta penalidad puede alcanzar 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, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION

LA ENTIDAD precisa que en el ítem 6.10 – Relación con proveedores – del documento de "*Políticas de seguridad de la información – PO-PE01.2.3-001*" [36] se encuentran considerados los lineamientos correspondientes a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL.

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

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

[36] Política vigente que se brindará al momento de la suscripción de este contrato, mediante el acta respectiva.

LA ENTIDAD.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS[37]

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: Calle de La Prosa N° 136 – San Borja

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 Nº 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales[38]*.*

[37] 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).

[38] 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 Nº 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

El que se suscribe, [……..], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha Nº [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento Nº [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[39]		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios[40]

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.

[39] 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. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

[40] Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso 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 Nº 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

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

Datos del consorciado 1					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :	Teléfono(s) :				
MYPE[41]		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado 2					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :	Teléfono(s) :				
MYPE[42]		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado …					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :	Teléfono(s) :				
MYPE[43]		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.

[41] 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. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

[42] Ibídem.

[43] Ibídem.

2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios[44]

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.

OSIPTEL OAF EROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

[44] Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO Nº 2

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

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

i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.

ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.

iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo Nº 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

OSIPTEL OAF EROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

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

Documento adjunto del Anexo 2 – Bases de Procedimientos de Selección

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

Artículo 11. Impedimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

i) En el ámbito y tiempo establecidos para las personas señaladas en los literales precedentes, las personas jurídicas en las que aquellas tengan o hayan tenido una participación individual o conjunta superior al treinta por ciento (30%) del capital o patrimonio social, dentro de los doce (12) meses anteriores a la convocatoria del respectivo procedimiento de selección.

j) En el ámbito y tiempo establecido para las personas señaladas en los literales precedentes, las personas jurídicas sin fines de lucro en las que aquellas participen o hayan participado como asociados o miembros de sus consejos directivos, dentro de los doce (12) meses anteriores a la convocatoria del respectivo procedimiento de selección.

k) En el ámbito y tiempo establecidos para las personas señaladas en los literales precedentes, las personas jurídicos cuyos integrantes de los órganos de administración, apoderados o representantes legales sean las referidas personas. Idéntica prohibición se extiende a las personas naturales que tengan como apoderados o representantes a las citadas personas.

l) En todo proceso de contratación, las personas naturales o jurídicas inhabilitadas o suspendidas para contratar con el Estado.

m) En todo proceso de contratación, las personas condenadas, en el país o el extranjero, mediante sentencia consentida o ejecutoriada por delitos de concusión, peculado, corrupción de funcionarios, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, delitos cometidos en remates o procedimientos de selección, o delitos equivalentes en caso estos hayan sido cometidos en otros países. El impedimento se extiende a las personas que, directamente o a través de sus representantes, hubiesen admitido y/o reconocido la comisión de cualquiera de los delitos antes descritos ante alguna autoridad nacional o extranjera competente.

n) En todo proceso de contratación, las personas jurídicas cuyos representantes legales o personas vinculadas que (i) hubiesen sido condenadas, en el país o el extranjero, mediante sentencia consentida o ejecutoriada por delitos de concusión, peculado, corrupción de funcionarios, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, delitos cometidos en remates o procedimientos de selección, o delitos equivalentes en caso estos hayan sido cometidos en otros países; o, (ii) directamente o a través de sus representantes, hubiesen admitido y/o reconocido la comisión de cualquiera de los delitos antes descritos ante alguna autoridad nacional o extranjera competente. Tratándose de consorcios, el impedimento se extiende a los representantes legales o personas vinculadas a cualquiera de los integrantes del consorcio.

o) En todo proceso de contratación, las personas naturales o jurídicas a través de las cuales, por razón de las personas que las representan, las constituyen o participan en su accionariado o cualquier otra circunstancia comprobable se determine que son continuación, derivación, sucesión, o testaferro, de otra persona impedida o inhabilitada, o que de alguna manera esta posee su control efectivo, independientemente de la forma jurídica empleada para eludir dicha restricción, tales como fusión, escisión, reorganización, transformación o similares.

p) En un mismo procedimiento de selección las personas naturales o jurídicas que pertenezcan a un mismo grupo económico, conforme se define en el reglamento.

q) En todo proceso de contratación, las personas inscritas en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles (REDERECI), sea en nombre propio o a través de persona jurídica en la que sea accionista u otro similar, con excepción de las empresas que cotizan acciones en bolsa. Asimismo, las personas inscritas en el Registro Nacional de Abogados Sancionados por Mala Práctica Profesional y en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido, por el tiempo que establezca la ley de la materia; así como en todos los otros registros creados por Ley que impidan contratar con el Estado.

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

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

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

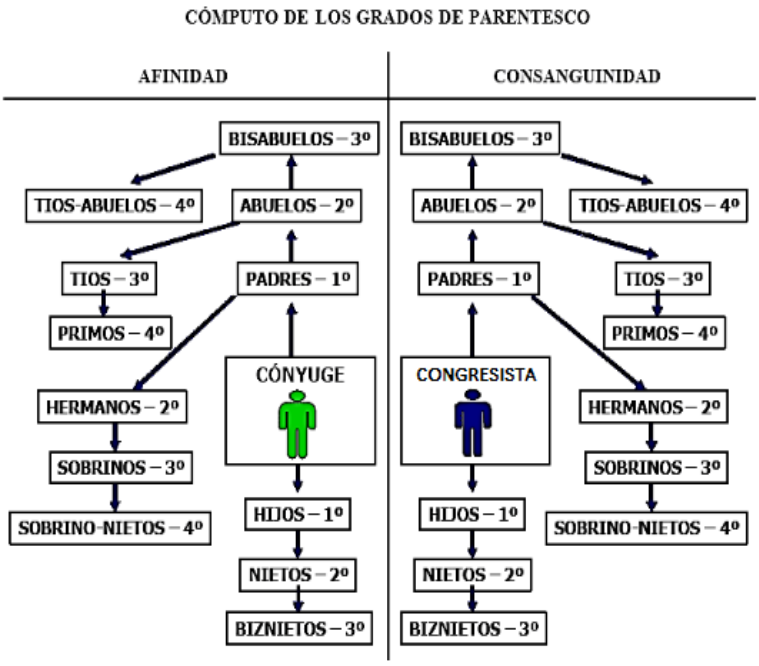
(*) De conformidad con el Numeral 2 del Acuerdo de la Sala Plena N° 008-2020-TCE, publicado el 16 octubre 2020, cuando, por norma especial, el ejercicio de la docencia u otra actividad, adicional a su cargo, sea permitido a las personas (naturales) comprendidas en los literales a), b), c), d) y e) del numeral 11.1 del artículo 11 de la LCE, el perfeccionamiento de un contrato de naturaleza laboral o de un contrato administrativo de servicios, para dicho efecto, no configura la infracción tipificada en el literal c) del numeral 50.1 del artículo 50 de dicha Ley, consistente en Contratar con el Estado estando impedido.

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

(*) De conformidad con el Numeral 1 del Acuerdo de Sala Plena Nº 006-2021/TCE, publicada el 27 octubre 2021, los Gobernadores, Vicegobernadores, Consejeros de los Gobiernos Regionales, Jueces de las Cortes Superiores de Justicia, Alcaldes y Regidores a los que se refieren los literales c) y d) del presente numeral, están impedidos de contratar con entidades públicas con sede en el ámbito de su competencia territorial, en los siguientes supuestos: i. En el caso de Gobernador, Vicegobernador, Alcalde y Juez de una Corte Superior de Justicia, luego de dejar el cargo y hasta por un periodo de doce (12) meses, el impedimento será con entidades públicas cuyas sedes se encuentren ubicadas en el espacio geográfico en el que han ejercido su competencia. Sin perjuicio del impedimento que se encuentre vigente durante el ejercicio del cargo, para todo proceso de contratación. ii. En el caso de Consejero de Gobierno Regional y Regidor de un gobierno local, el impedimento será durante el ejercicio del cargo y hasta por un periodo de doce (12) meses después de haber dejado el cargo con entidades públicas cuyas sedes se encuentren ubicadas en el espacio geográfico en el que ejercen o han ejercido su competencia. Los criterios desarrollados en el citado numeral son de aplicación a los impedimentos que vinculan a los parientes o a las personas jurídicas en las cuales los Gobernadores, Vicegobernadores, Consejeros de los Gobiernos Regionales, Jueces de las Cortes Superiores de Justicia, Alcaldes y Regidores, o sus parientes, tienen participación, conforme a lo dispuesto en los literales h), i), j) y k) del presente numeral.

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

(Texto modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley Nº 30353, el artículo 1 del Decreto Legislativo Nº 1341, el artículo 3 de la Ley Nº 30689 y el artículo 2 del Decreto Legislativo Nº 1444)



ANEXO Nº 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el Estudio sobre la calidad del servicio de orientación del OSIPTEL, en adelante, el Estudio de Orientación, 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 Nº 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de cuatrocientos treinta (430) días calendario, de acuerdo al siguiente detalle:

- **Informe preliminar indicado en el numeral (c) de la sección V.II.:**
  Este informe deber ser presentado en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente hábil a la suscripción del contrato.

- **Cuatro (4) Informes, cada uno de los cuales debe contener los resultados progresivos de las mediciones mensuales y/o trimestrales, según el siguiente detalle:**

Detalle	Informe 1	Informe 2	Informe 3	Informe 4
Avance de la encuesta anual presencial	25% de la muestra definida en el Anexo N° 1	50% de la muestra definida en el Anexo N° 1	75% de la muestra definida en el Anexo N° 1	100% de la muestra definida en el Anexo N° 1
Resultados trimestrales del Fonoayuda	100 % de la muestra trimestral 1 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 2 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 3 del Anexo N° 2	100 % de la muestra trimestral 4 del Anexo N° 2

  La presentación de estos informes se realiza según la siguiente calendarización:

  - El Informe 1 deberá ser presentado a los 100 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.
  - El Informe 2 deberá ser presentado a los 200 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.
  - El Informe 3 deberá ser presentado a los 300 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.
  - El informe 4 deberá ser presentado a los 400 días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación realizada por el área usuaria al contratista respecto a la aprobación del informe preliminar.

- **Informe Final:**
  Debe contener el resumen ejecutivo del Estudio, objetivos del Estudio, técnicas del Estudio (muestra, metodología y cálculo de indicadores), los resultados de las dos (2) encuestas, gráficos y cuadros estadísticos, conclusiones y recomendaciones relativas al estudio realizado que a su juicio el OSIPTEL debe considerar en la siguiente medición y sobre mejoras del servicio. También incluir las referencias bibliográficas para las metodologías aplicadas. El informe final corresponde a la consolidación de las doce (12) mediciones, el cual, deberá ser presentados a los quince (15) días calendario siguientes de aprobado el Informe 4.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

OSIPTEL OAF E.ROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

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

ANEXO Nº 5

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL**

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]	[%] [45]
	[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]	
2.	OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2]	[%] [46]
	[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]	
	TOTAL OBLIGACIONES	100%[47]

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

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

……	……..
Consorciado 1	**Consorciado 2**
Nombres, apellidos y firma del Consorciado 1	**Nombres, apellidos y firma del Consorciado 2**
o de su Representante Legal	**o de su Representante Legal**
Tipo y N° de Documento de Identidad	**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.

OSIPTEL OAF EROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

ANEXO Nº 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *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]".

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

ANEXO Nº 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP [48]	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO[49]	EXPERIENCIA PROVENIENTE[50] DE:	MONEDA	IMPORTE[51]	TIPO DE CAMBIO VENTA[52]	MONTO FACTURADO ACUMULADO [53]
1										
2										
3										
4										

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

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

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

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

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

[53] 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 [48]	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO[49]	EXPERIENCIA PROVENIENTE[50] DE:	MONEDA	IMPORTE[51]	TIPO DE CAMBIO VENTA[52]	MONTO FACTURADO ACUMULADO [53]
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	…									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

OSIPTEL OAF EROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA

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

ANEXO Nº 9

DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante
A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en http://portal.osce.gob.pe/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.*

OSIPTEL OAF E.ROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

ANEXO Nº 11

SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del cinco por ciento (5%) sobre el puntaje total obtenido, debido a que mi representada cuenta con la condición de micro y pequeña empresa.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante
• *Para asignar la bonificación, el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, verifica 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/***.
• *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con la condición de micro y pequeña empresa.*

OSIPTEL OAF EROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

ANEXO Nº 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
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº 022-2023/OSIPTEL
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

OSIPTEL OAF EROJASSO
OSIPTEL DAPU C.OCAMPO
OSIPTEL DAPU S. PARRA

osiptel

INFORMACIÓN DEL CCI

FECHA ☐☐ - ☐☐ - ☐☐

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

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR

RUC

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

BANCO

CCI

☐☐☐☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐

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

CONFIRMO LO ANTES EXPUESTO SI ☐ Las personas naturales marcar con una "X"

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

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

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

NOMBRE DEL CONTACTO

CORREO ELECTRÓNICO **TELEFONOS**

Atentamente,

Datos del representante legal:

FIRMA

NOMBRE

DNI

OSIPTEL OAF E.ROJASSO

OSIPTEL DAPU C.OCAMPO

OSIPTEL DAPU S. PARRA