

# **BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACION SIMPLIFICADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

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



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

**SIMBOLOGÍA UTILIZADA:**

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

**CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:**

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

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

**INSTRUCCIONES DE USO:**

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

Elaboradas en enero de 2019

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

## **BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACION SIMPLIFICADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° AS-SM-54 -2024-  
Electronoroeste S.A. (Enosa)-1 derivado del CONCURSO  
PÚBLICO N°CP-SM-2-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO  
NUEVO DE COLÁN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN  
EL ÁMBITO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL PAITA -  
ELECTRONOROESTE S.A.**

## DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

## **SECCIÓN GENERAL**

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

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

## CAPÍTULO I

### ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 1.1. REFERENCIAS

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

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

#### 1.2. CONVOCATORIA

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

#### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

##### Importante

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

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

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento, 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 N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

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

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

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

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<sup>2</sup>. 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.

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

---

<sup>2</sup> La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe)



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, siéndoles 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.

### 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 accesorio, 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.*

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

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

### 3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

### 3.5. ADELANTOS

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

### 3.6. PENALIDADES

#### 3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

#### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

### 3.8. PAGOS

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

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

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo

caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

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

**Advertencia**

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

### 3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

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

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Electronoroeste S.A.  
RUC N° : 20102708394  
Domicilio legal : Callao 875 - Piura  
Teléfono: : 969 628 804  
Correo electrónico: : csanchezr@distriluz.com.pe

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLÁN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL PAITA - ELECTRONOROESTE S.A.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato 2: SAE-0020-2024-ENOSA el 07 de marzo del 2024.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Propios.

#### Importante

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

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 1095 días



calendario 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 solicitar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 10.00 (diez y 00/100 soles) mediante depósito en efectivo en las siguientes cuentas de Electronoroeste S.A.

Pagar en	:	Transferencia Bancaria
Cuenta Scotiabank	:	0001389165
Código CCI	:	009 330 00000 1389165 20

La constancia del depósito deberá remitirla al correo csanchezr@distriluz.com.pe

Las bases en formato digital se alcanzarán mediante correo electrónico y en físico a la siguiente dirección:

Oficina de Electronoroeste S.A. ubicado en Calle Callao 875 Piura Centro, con atención al Área de Logística en el Horario de 08:00 am – 13:00 horas y 14:30 a 18:00 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 Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 009-93-EM. - Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Código Nacional de Electricidad Suministro 2011.
- Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo N° 29783 y su Reglamento aprobado por D.S. 005-2012 TR.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad, según R.M. 1112013-MEM/DM del 21 de marzo de 2013.
- El Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub-Sector Electricidad.
- Texto único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444 y sus modificatorias.
- Directiva N° DC/GCAF/17/21 - Directiva Proceso de Contratación de Bienes y Servicios.
- Código Nacional de Electricidad - Suministro 2011. R.M. N° 214-2011-MEM/DM.
- Resolución Osinergmin N° 228-2009-OS/CD - Procedimiento para Supervisión de las Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública
- RM 442-2004-MEM/DM Norma DGE “Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución” o la que la sustituya.
- Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural.
- Reglamento de la Ley N° 28749, aprobado por D.S. N° 025-2007-EM.
- Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento.
- Decreto Legislativo N° 1221, que mejora la Regulación de la Distribución de Electricidad para promover el acceso a la Energía Eléctrica en el Perú.
- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE). D.S. N° 020-97-EM y D.S. N° 040-2001-EM.
- Base metodológica para la aplicación de la NTCSE. Resolución CD N° 616-2008-OS/CD
- Norma de Procedimientos para la Elaboración de Proyectos y Ejecución de Obras en Sistemas de Distribución y Sistemas de Utilización en Media Tensión en Zonas de Concesión de Distribución. RD-018-2002-EM/DGE.
- Normas DGE “Terminología en Electricidad” y “Símbolos Gráficos en Electricidad”
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad. R.M. N° 111-2013-MEM/DM.
- Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario resolución de concejo directivo OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD.

- Resolución N° 269-2014-OS/CD, "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".
- Resolución N° 153- 2013-OC-CD
- Reglamento Nacional de Edificaciones. D.S. N° 011-2006-VIVIENDA.
- Normas Técnicas Peruanas (NTP).
- Toda nuevas Normas y reglamentos emitidas por el OSINERMIN.
- Directivas vigentes de ELECTRONOROESTE S.A. (por ejemplo, directiva de cobranza que será alcanzada al inicio del servicio).

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

## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

#### Importante

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

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>3</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

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

- Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo Nº 1**)
- Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

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

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

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

#### Advertencia

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

- Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo Nº 2**)
- 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**)

<sup>3</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

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

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo Nº 4**)<sup>5</sup>
- 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 Nº 6**.

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

#### Importante

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

#### 2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

#### 2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) 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.

#### Advertencia

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

### 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

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

<sup>5</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

persona jurídica.

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>6</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- 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 <sup>7</sup> (**Anexo N° 12**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>8</sup>.
- i) Declaración Jurada de intereses para proveedores, de acuerdo al Artículo 22.4 del Código de Ética de la Entidad (**Anexo N° 13**)
- j) Formato de declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades (**Anexo N° 14**)
- k) Formato de conocimiento del proveedor - Sistema De Prevención De Lavado De Activos Y Financiamiento Del Terrorismo - D.L. 1249-2016, 26-NOV\_2016 (**Anexo N° 15**)
- l) Formato PEP (**Anexo N° 16**) de corresponder.

#### Importante

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

#### Importante

<sup>6</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>7</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>8</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>9</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en el local principal de Electronoroeste S.A. ubicado en la Calle Callao 875 – Piura en el horario de Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 13:45 a las 16:00 horas y/o en vía Mesa de Partes Digital del Electronoroeste S.A. [mesadepartesENOSA@distriluz.com.pe](mailto:mesadepartesENOSA@distriluz.com.pe) con atención a la Oficina de Logística y/o de acuerdo a las disposiciones complementarias que Electronoroeste S.A. disponga en su oportunidad.

Se considera el uso de la mesa de partes virtual en la medida de que la validez y el objeto del documento permita su presentación por medios electrónicos.

Para la suscripción del contrato deberá a personarse el representante legal dentro del plazo a las oficinas de Electronoroeste SA ubicadas en Calle Callao 875 – Piura, en el horario de 08:00 a 1:00 y de 1:45 a 17:00, con excepción si el representante legal cuente con firma digital validada por la RENIEC se firmará de manera virtual.

### Importante

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

## 2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos periódicos mensuales.

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

- Informe del Servicio brindado de acuerdo a la descripción del servicio.
- Informe del funcionario responsable de la Jefatura Comercial, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en la plataforma web para proveedores: <https://www.enosa.com.pe/proveedor>.

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

## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### Importante

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

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

#### 1 Área usuaria

El presente servicio es solicitado por el **Área Comercial de la Unidad EMPRESARIAL PAITA** de ELECTRONOROESTE S.A. en adelante ENOSA.

#### 2 Finalidad Pública

El presente servicio consiste en brindar atención, registro, clasificación, gestión y comunicación a los clientes de LA ENTIDAD, a través de una información directa y clara, a fin de mejorar el servicio de atención al cliente desde el primer Contacto hasta cerrar el ciclo del servicio, por tratarse de un servicio especializado y de conocimiento en el sector eléctrico.

Este requerimiento está vinculado con el objetivo de “Satisfacción al Cliente” del POI 2024 de ENOSA, y ha sido programado en el Plan Anual de Contrataciones y de esta manera se Mejora la calidad de los servicios.

#### 2.1 Antecedentes

Electronoroeste S.A. es una empresa dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica en los departamentos de Piura y Tumbes que fuera autorizada a operar el 13 de abril de 1988; mediante Resolución Ministerial N° 082-88-EM/DGE del Ministerio de Energía y Minas, formalizando constitución como empresa pública de derecho privado mediante escritura pública del 2 de septiembre de 1988 y, se rige por las disposiciones contenidas en el Decreto Ley 25844 (Ley de Concesiones Eléctricas), su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 009-93-EM.

Que, actualmente la Unidad Empresarial de Paita cuenta con 40,536 usuarios, se encuentra distribuidos en Distrito de Paita con 23,605 usuarios y en los distritos de Pueblo Nuevo de Colán con 4,623 usuarios, La Huaca con 5,752 usuarios y en el distrito de Ignacio Escudero (provincia de Sullana) con 6,556 usuarios, los mismos que demandan una atención en forma oportuna, precisa y rápida, a sus requerimientos como solicitudes nuevo suministros, reclamos, convenios, consultas varias, etc.

El motivo por el cual se realiza el requerimiento del **“SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLÁN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL PAITA - ELECTRONOROESTE S.A.”** está considerado en el Plan Estratégico Empresarial, con compromisos en el Plan Operativo Institucional y cuenta con el presupuesto, como parte de los servicios operativos comerciales.

#### 3 Objeto de la Contratación

##### 3.1 Objetivo General:

Contratar una persona jurídica que brinde el servicio de ejecución de actividades de atención personalizada a clientes en la Provincia de Paita en las Oficinas Comerciales de Paita, Pueblo Nuevo de Colán, La Huaca y en el Distrito de Ignacio Escudero de la Provincia de Sullana.

La Contratista, tendrá bajo su cargo la responsabilidad técnica, económica, administrativa y laboral de las actividades a desarrollar en el proceso.



### 3.2 Objetivo Específico:

Dar continuidad al proceso de atención al cliente y a la vez mantener los estándares de calidad de Gestión de la Satisfacción al Cliente.

EL CONTRATISTA prestará el servicio contratado por su cuenta y riesgo, con sus propios recursos económicos, financieros, técnicos y/o materiales, estando sus trabajadores bajo su exclusiva responsabilidad.

LA ENTIDAD gestiona la contratación de servicios que mejoren los indicadores estratégicos y que reduzcan el esfuerzo de nuestros clientes al tener un punto de Servicio de Atención al Cliente cercano a su localidad.

### 4 Alcances Generales del Servicio:

El Servicio de Atención al Cliente a ejecutar, está ubicado dentro del ámbito de la Concesión de ENOSA, en la Unidad Empresarial Paita, departamento de Piura.

La contratista deberá contar con la infraestructura y ambientes adecuados para la correcta y oportuna ejecución de los trabajos, incluye el local administrativo que deben estar ubicados en la zona céntrica de la ciudad de Paita Alta (Oficina Paita) y en las localidades de Pueblo Nuevo de Colán, La Huaca e Ignacio Escudero.

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

Considerando la magnitud del ámbito de la Unidad Empresarial Paita, así como la diversidad de actividades que se deben ejecutar para satisfacer a los clientes, activos y potenciales, que permitan brindar un servicio de calidad, confiable y seguro, se hace imprescindible la contratación del servicio de la atención personalizada al cliente, con recursos que conozcan estas actividades. A continuación, se detalla en la siguiente tabla las actividades y cantidades que se desean concursar:

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad
1	Servicio de atención al cliente en las Oficinas Comerciales de Paita, Pueblo Nuevo de Colán, La Huaca e Ignacio Escudero de la Unidad Empresarial Paita	1	Servicio

#### 4.1 Actividades (Descripción del Servicio)

El Servicio Atención Personal de clientes en las Oficinas Comerciales de la Unidad Empresarial Paita, tiene como función la atención a los clientes por dos motivos principales: atención de un reclamo, solicitud, interrupción, denuncias y otras actividades vinculadas al servicio y por la necesidad de la adquisición de un servicio, vale decir, una venta de un servicio.

Para el desarrollo de estas actividades, EL CONTRATISTA estará en la obligación de destinar puntos de atención dedicados principalmente a las atenciones que deriven una gestión al cliente. Se muestra el personal mínimo requerido, **debiendo cubrirse los turnos de refrigerio, descanso físico vacacional, descansos médicos y otros.**

***El horario de Atención al Cliente es de Lunes a Viernes; para la Oficina de Paita será de 8:00 am a 4:00 pm. Y para las demás oficinas será de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.***

Para todas las actividades, se debe efectuar el completo y correcto registro de las atenciones en el Sistema de Información Comercial de LA ENTIDAD.

Antes de efectuar algún registro en el sistema comercial, EL CONTRATISTA debe absolver todas las dudas o consultas que tenga el cliente, usuario o público en general. Absueltas las dudas, procede a registrar el Recurso/Clasificación/Motivo/Área que corresponda, indicando en el Petitorio de manera clara lo requerido.



Para las atenciones oportunas de requerimientos en general, se debe coordinar, de requerir el caso, por medio del Coordinador, con las Áreas Comerciales y Técnicas de LA ENTIDAD, vía el Supervisor del Servicio al Cliente o Jefe Comercial de LA ENTIDAD o a quien él designe, y vía un medio que evidencia la coordinación.

Respecto al registro de reclamos, se debe efectuar el correcto registro y el monto en reclamo del delta del mes reclamado por consumos. Todo debe realizarse en estricto cumplimiento de lo normado por la Directiva 269-2014-OS/CD, Resolución 079-2020-OS/CD o la que la sustituya, Procedimientos, Instructivos y Directivas de LA ENTIDAD.

Respecto a la venta de nuevos suministros, modificación de existentes, se deberá considerar lo contemplado en la Norma Técnica de Calidad Servicios Eléctricos y su Base Metodológica, Norma Técnica de Calidad Servicios Eléctricos Rurales y Resolución N° 047-2009-OS/CD, 094-2017OS/CD. Incluye el registro del requerimiento, generación de órdenes de trabajo, control y reporte de las actividades. EL CONTRATISTA fijará parámetros de calidad en el servicio brindado, principalmente en: Parámetros de tiempo de atención. El tiempo promedio del cliente en módulo es 600 segundos, tiempo en el cual se registrará todo lo que el cliente, usuario o solicitante requiera en un sólo registro, salvo que se trate de un Recurso diferente, debidamente documentado y aprobado por el Supervisor de Plataforma de LA ENTIDAD.

Se requiere 100% de efectividad en el registro adecuado de atenciones, consultas, solicitudes, reclamos, denuncias u otro requerimiento; pagos con tarjeta de débito o crédito, depósito en banco en cuenta de LA ENTIDAD, venta de nuevos suministros, reaperturas, cambio de tipo de conexión, incremento de potencia contratada; suscripción de financiamientos, contratos, Boletas de Atención, presupuestos por el Cliente, Usuario o Solicitante; formación de expediente de manera digital y físico; liquidación de pagos recibidos; uso adecuado de Comprobantes de pago; publicación de pliegos y temas de interés. Registro en el sistema comercial de LA ENTIDAD de las anotaciones en el Libro de Observaciones.

Se debe emitir documentos que sean firmados y confirmados por el clientes o usuario. Toda la información documental recibida, debe ser debidamente digitalizada y subida a la nube de EL CONTRATISTA, con acceso de LA ENTIDAD. Efectuará entregas periódicas de la documentación física al File de Clientes, mediante su Coordinador de EL CONTRATISTA en coordinación con el Supervisor de LA ENTIDAD.

**EL CONTRATISTA podrá contar con un personal administrativo que se encargue de los aspectos logísticos y financieros, evitando utilizar al personal propuesto para el servicio solicitado.**

Emitir un reporte de gestión semanal y mensual en donde se especifique: número de atenciones registradas por motivo, lugar de procedencia, turno de atención, principales ocurrencias, además del detalle de comprobantes emitidos y otros aspectos que especifique propios de su gestión o los que indique LA ENTIDAD, que es contenido del sistema comercial de LA ENTIDAD o el que EL CONTRATISTA adicionalmente implemente.

La agrupación de las actividades debe realizarse con las siguientes clasificaciones:

De Gestión al Cliente

- Recepción de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, apelaciones, quejas y otros que se les especifique.
- Brindar Información a los usuarios del estado de los procedimientos de reclamos a usuarios que se apersonen a la oficina de atención al cliente en primera instancia administrativa.
- Otorgar convenios de facilidad de pago.
- Orientación al cliente en general.
- Ordenamiento de expedientes físicamente y su digitalización para subirlo al repositorio o nube de EL CONTRATISTA.
- Módulo de Factibilidades y Clientes Mayores De Ventas.
- Registro de conexiones nuevas (normales, temporales y provisionales), Reubicaciones - Cambio de Tipo de Conexión – Reinstalaciones, y otros de los diferentes Módulo del sistema comercial de LA ENTIDAD.
- Cobranza del Nuevo Suministro, Otras solicitudes de la conexión y Generación de Convenios de facilidades de pago y Contratos (recaudación diaria)
- Facilidades de pago (unidad).
- Para Conexiones Nuevas, emisión de boleta de venta, factura, contrato y convenio facilidades de pago, de ser el caso.
- Generación, Seguimiento y control de Ordenes de Trabajo.
- Ingreso de atenciones, solicitudes, reclamos, denuncias, de los WhatsApp que la Unidad Empresarial Paíta tiene con los diferentes grupos de interés.

#### 4.1.1 Procedimiento

En todos los casos, se debe solicitar al Cliente, Usuario o Representante los datos de contacto (celular y correo electrónico y actualizarlos), así como otros datos: DNI, CIU, Uso del Servicio, los cuales deben ser registrados en el NGC.

Todo requerimiento de un cliente o usuario, tenga un suministro o no, debe ser registrado en el sistema comercial de LA ENTIDAD, **e ingresará la opción en el sistema comercial de aceptación de El Cliente de recibir la información por celular y/o correo electrónico.**

Todo registro en el sistema comercial de LA ENTIDAD, debe ser firmado debidamente por el Cliente o solicitante: Nombre y Apellidos, DNI, firma, entregándosele el impreso del registro y archivando el cargo con la documentación presentada. **Estos documentos deben ser digitalizados, conjuntamente con la documentación que adjunte el solicitante, para ser subidos en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA; y pueda ser descargada por el Área Usaria de LA ENTIDAD. Esta nube debe permitir a LA ENTIDAD el descargo de la carpeta y archivos pdf.**

**Incluye Control y Actualización de los Paneles Informativos y otros de las Salas de Atención al Cliente (por actualización).**

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

**EL CONTRATISTA, elabora a su cuenta la folletería básica de los centros de atención requeridos por ELECTRONOROESTE S.A. en papel Cauche full color de 75 gr y/o 80gr.**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE FOLLETERÍA BÁSICA:**

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
Cantidad:	100 millares
Diseños a elaborar:	12 y nuevos diseños
Tamaño	Se adjuntan los artes
Papel	Couche de 80 y/o 75 gramos
Colores de Impresión	Full Color-acabado mate
Impresión	Tira y retira

Considerar el registro en el sistema comercial, diario, de las anotaciones en el Libro de Observaciones, registrando el número de la Boleta de Atención y la fecha. Asimismo, se debe notificar al cliente la boleta de atención con documento.

Todos los registros del día, estos deben estar firmados por el solicitante y descargados en el repositorio o nube a crear por EL CONTRATISTA. **Periódicamente, hace entrega de la documentación física al File de Clientes durante la primera semana del mes culminado.**

**En todos los casos, se debe descargar del sistema comercial a un archivo en la PC,** los documentos que no sean entregados al cliente o los que el cliente entregue. En todos los casos, las boletas de atención o Registros deben ser firmados por el cliente, usuario o solicitante y deben ser escaneados al cierre del horario de atención clientes. EL CONTRATISTA creará un acceso a su nube para digitalizar o descargar la documentación, con acceso a LA ENTIDAD para descargo.

Personal de la Contratista, se encargará de realizar el ingreso de las solicitudes, reclamos, denuncias, conexiones nuevas y otros, que se soliciten en los WhatsApp que se tiene con los diferentes grupos de interés. Estos ingresos serán en línea durante el horario de trabajo, y en caso que estos sean reportados fuera del horario se registrarán en el sistema el día hábil siguiente.

Asimismo, deberán llevar control de las ordenes de trabajo y otras labores del área, con la finalidad de evitar retrasos.

En Anexo N° 1, se detallan cada procedimiento de trabajo.

#### 4.1.2 Funciones generales del Coordinador de EL CONTRATISTA

- Ser Coordinador del Contrato, para efectos de coordinaciones con el Supervisor de LA ENTIDAD.
- Velar por la calidad y oportunidad en la atención de los Atendedores Comerciales y Orientadores hacia nuestros clientes y usuarios.
- Verificar el cumplimiento del registro con los datos de contactabilidad, y la actualización de datos de la persona que se presenta a efectuar el requerimiento. Esta verificación es diaria y sujeta a Penalidad.
- Contacto directo con el Administrador del contrato de LA ENTIDAD, de quien recibirá las instrucciones correspondientes.
- Emitir informe y reportes diarios, semanales y mensuales de todas las actividades realizadas.
- Asegurar el stock de útiles de oficina, folletos, útiles de limpieza de la Oficina, y otros implementos necesarios del servicio.
- Revisar la carpeta en la ruta, de las descargas de las atenciones realizadas, y tomar las medidas correctiva del caso.
- Incluye la publicación y actualización constante en paneles informativos de los pliegos tarifarios e información de interés. Esta actualización debe estar actualizada en el sistema comercial, y debe verificarse.
- Incluye la publicación y actualización constante en paneles informativos de los pliegos tarifarios e información de interés.
- Asegurar la operatividad diaria de equipo para interacción de los clientes con las páginas Web de LA ENTIDAD y Osinergmin.
- Elaboración de documento de envío al Área que corresponde emitir Informe para resolución de requerimientos en general de clientes o usuarios.
- Dar conformidad a la liquidación de la cobranza diaria y tramitarla a Supervisor de LA ENTIDAD para su trámite a Tesorería de LA ENTIDAD.
- Encargada de atender el requerimiento de la Resolución N° 047-2009-OS-CD del Osinergmin, de la muestra de Nuevos suministros. Coordinación directa con los Administradores de la Sede Paita. Para ello, deberá tener el expediente completo de las partidas AM04 y AM05 para el caso de Nuevas Conexiones y Reinstalaciones, digitalizado en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA. Esto al 100% de expedientes emitidos.
- Asegurar que esté a disposición del público concurrente, un computador instalado y solamente con acceso al portal de LA ENTIDAD y al portal de Osinergmin, a fin de que pueda recibir orientación, gestionar sus trámites, consultar el estado de su procedimiento o revisar su expediente. De igual formas, la publicación de los lineamientos resolutivos, precedentes y obligaciones de Osinergmin.
- Reportar las capacitaciones brindadas al personal
- Realizar el Check List de cada una de las Oficinas Comercial (mínimo 2 veces por mes por cada Oficina Comercial)
- Si la cantidad de clientes o usuarios presentes en la Oficina Comercial de Paita Alta supera el aforo, el Coordinador podrá realizar actividades de Atención en Plataforma al igual que el(la) Orientador(a).

#### 4.2 Recursos para ser provistos por el proveedor.

El requerimiento mínimo de recursos se lista a continuación:

EQUIPO/Oficina	Paita	PNC	La Huaca	Ignacio Escudero	TOTAL
Celular	5	1	1	1	8
Internet para Oficina (40 Mbps como mínimo)	1	1	1	1	4
Computadora de Escritorio Core I5, 10ma Generación (mínimo)	6	2	2	2	12
Impresora Laser Funcional	3	1	1	1	6
POS (cobrar con tarjeta de crédito o debito)	3	1	1	1	6
Cámaras de video vigilancia	3	2	2	2	9

##### 4.2.1 Equipamiento

### Comunicaciones:

#### Equipos para la Comunicación de voz:

EL CONTRATISTA proveerá como mínimo ocho (08) equipos celulares con sistema de comunicación abierta, con un plan mínimo contratado con cualquier operador.

**EL CONTRATISTA, en la etapa de implementación, debe acreditar la propiedad de los equipos celulares mediante los contratos con el operador telefónico o en su defecto con documento emitido por el operador evidenciando la titularidad de la línea.**

EL CONTRATISTA deberá instalar un servicio de Internet Inalámbrico en cada una de las oficinas en donde se encuentre el personal de Atención Personal. La calidad de señal o cobertura que debe tener el Internet de EL CONTRATISTA debe ser de 40 Mbps como mínimo para poder utilizar el Sistema Informático Comercial, Módulo de Factibilidades, el Sistema Geo Referencial, atender sus Correos Electrónicos, entre otros y sin demoras que puedan perjudicar la eficacia del trabajo.

Deben establecer una capacidad de ancho de banda que permita la comunicación vía Internet que permita las capacidades en línea y otras coordinaciones.

Correo electrónico, EL CONTRATISTA debe contar con cuentas de correo electrónico, con Dominio propio para el Coordinador y personal.

**EL CONTRATISTA, en la etapa de implementación, debe acreditar el correo electrónico con dominio propio mediante el contrato con su proveedor o algún otro documento que lo evidencie.**

EL CONTRATISTA proveerá como mínimo seis (06) equipos POS para el cobro de los servicios vía tarjeta de crédito/débito.

### Equipos de cómputo:

EL CONTRATISTA deberá contar como mínimo doce (12) equipos de cómputo (incluye 3 computadoras para que los usuarios acceder a la web Osinergmin) con las siguientes características:

Computadoras con:

- **Procesador: Core I5 de 10ma Generación (mínimo)**
- **Windows 11 (mínimo) con licencia**
- **Antivirus con licencia**

Se entiende que los sistemas y aplicaciones informáticos que utilice EL CONTRATISTA deben contar con las respectivas licencias de funcionamiento.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA debe contar como mínimo con seis (06) impresoras multifuncional para impresión laser, mínimo 30 ppm.

**EL CONTRATISTA, en la etapa de implementación, debe acreditar la propiedad de los equipos de cómputo e impresoras/escaner mediante las facturas de compra o en su defecto presentar documento de alquiler o leasing.**

### Software:

La entidad proporcionará accesos al Sistema Comercial NGC y a otro que fuere necesario. Los costos de Licenciamiento de Uso de Sistemas de propiedad de **LA ENTIDAD** se calculan en base al presente cuadro los cuales serán facturados anualmente a **EL CONTRATISTA**:

COSTOS POR USO DE SISTEMAS TIC EN ENOSA

Sistemas de Información	Mes			Año		
	Cuentas de usuarios			Cuentas de usuarios		
	1 a 5	6 - 10	>10	1 a 5	6 - 10	>10
Cuentas de usuarios						
Sistema Comercial NGC	60	150	200	648	1440	1680
Descargo y registro de actividades técnicas, administrativas y de proyectos para actualizar - consultar la data del ERP	73	123	190	786	1183	1599
Descargo y registro de transacciones para actualizar - consultar la data del GIS	68	116	179	738	1110	1501
Otros sistemas de Enosa	40	80	120	432	768	1008

Los costos son en soles y sin IGV.

**EL CONTRATISTA, debe contar con una Nube (almacenamiento virtual en internet) en la que depositará o registrará los diversos documentos que reciba o genere diariamente en**

**cada una de las actividades comprendidas en el presente servicio.**

Características de los locales:

**EL CONTRATISTA** deberá contar con la infraestructura necesaria para la correcta y oportuna ejecución del trabajo, incluye locales administrativos con ambientes adecuados en las zonas asignadas, los mismos que deben estar ubicados en cada una de las zonas definidas.

La infraestructura que se requiere para la ejecución del servicio es el siguiente:

01 local en Paíta Alta.  
01 local en Pueblo Nuevo de Colán.  
01 local en La Huaca.  
01 local en Ignacio Escudero.

En el **Anexo 02** se detallan los requisitos que deben cumplir dichos locales.

**EL CONTRATISTA, en la etapa de implementación, debe acreditar la propiedad o alquiler de ambos locales mediante documento de propiedad o posesión en caso ser el propietario o mediante contrato de alquiler o carta de compromiso si no lo es.**

EL CONTRATISTA deberá contar con nueve (09) cámaras de vigilancia las cuales deben ser accesibles al personal de LA ENTIDAD.

#### **4.2.2 Uniformes**

Uniforme de trabajo completo (con los colores representativos de **EL CONTRATISTA**. Dicho uniforme debe ser previamente aprobado por **LA ENTIDAD**; y prever un lugar para colocar la identificación del trabajador (Fotocheck y Placa de metal); además debe contar con corbata.

Todo el personal que brinda de EL CONTRATISTA deberá contar al inicio del servicio con:

Oficina\Uniforme	Terno/Saco	camisa/blusa	pantalón	corbata	fotocheck	placa de metal
Paíta	5	25	25	5	5	5
Pueblo Nuevo de Colán	1	5	5	1	1	1
La Huaca	1	5	5	1	1	1
Ignacio Escudero	1	5	5	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

#### **Uniforme de verano**

➤ Dos (3) Camisas para terno o Dos (3) Blusas para Saco ➤ Dos (3) pantalones de vestir.

#### **Uniforme de invierno**

➤ Dos (2) Camisas para terno o Dos (2) Blusas para Saco ➤ Dos (2) pantalones de vestir. ➤ Un (1) pieza de abrigo.

#### **Identificación**

- Un (1) Fotocheck de identificación
- Un (1) Placa de metal con la Identificación de cada trabajador

EL CONTRATISTA deberá evidenciar la entrega de los uniformes a todo su personal en la etapa de implementación del servicio.

#### **Útiles de Oficina:**

EL CONTRATISTA deberá contar con material de oficina como útiles de escritorio necesario para el trabajo de las operadoras, como lápiz, lapiceros, papel bond, tóner de impresora, reglas, corrector, resaltador, pos-it, micas, fólter, cuaderno, folders, archivadores de palanca, sellos varios, formatos varios, etc.

#### **4.3 Plan de Trabajo**

El Plan de Trabajo deberá ser presentado previo al inicio del servicio, teniendo un plazo de diez (10) días hábiles para la aprobación de la empresa. Asimismo, podrá ser modificado en función del proceso de ejecución del servicio y de las posibles incidencias que pudieran surgir a lo largo de la misma.

El plan de Trabajo, debe contar con:



1. Organigrama.
2. Manual de funciones.
3. Flujo de atenciones.
4. Indicadores e inductores mensuales.
5. Oportunidades de mejora

Las modificaciones aprobadas se incluirán en una nueva versión del Plan de Trabajo, a la que se dará la difusión necesaria, siendo a partir de ese momento, de obligatorio cumplimiento.

#### **4.4 Base Legal:**

Sin ser limitativo, el servicio se ejecutará teniendo en consideración las siguientes normas, así como sus modificatorias, y reglamentos:

- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 009-93-EM. - Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Código Nacional de Electricidad Suministro 2011.
- Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo N° 29783 y su Reglamento aprobado por D.S. 0052012 TR.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad, según R.M. 1112013-MEM/DM del 21 de marzo de 2013.
- El Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub-Sector Electricidad.
- Texto único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444 y sus modificatorias.
- Directiva N° DC/GCAF/17/21 - Directiva Proceso de Contratación de Bienes y Servicios.
- Código Nacional de Electricidad - Suministro 2011. R.M. N° 214-2011-MEM/DM.
- Resolución Osinergmin N° 228-2009-OS/CD - Procedimiento para Supervisión de las Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública
- RM 442-2004-MEM/DM Norma DGE "Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución" o la que la sustituya.
- Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural.
- Reglamento de la Ley N° 28749, aprobado por D.S. N° 025-2007-EM.
- Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento.
- Decreto Legislativo N° 1221, que mejora la Regulación de la Distribución de Electricidad para promover el acceso a la Energía Eléctrica en el Perú.
- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE). D.S. N° 020-97-EM y D.S. N° 040-2001-EM.
- Base metodológica para la aplicación de la NTCSE. Resolución CD N° 616-2008-OS/CD
- Norma de Procedimientos para la Elaboración de Proyectos y Ejecución de Obras en Sistemas de Distribución y Sistemas de Utilización en Media Tensión en Zonas de Concesión de Distribución. RD-018-2002-EM/DGE.
- Normas DGE "Terminología en Electricidad" y "Símbolos Gráficos en Electricidad"
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad. R.M. N° 111-2013MEM/DM.
- Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario resolución de concejo directivo OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD.
- Resolución N° 269-2014-OS/CD, "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".
- Resolución N° 153- 2013-OC-CD
- Reglamento Nacional de Edificaciones. D.S. N° 011-2006-VIVIENDA.
- Normas Técnicas Peruanas (NTP).
- Toda nuevas Normas y reglamentos emitidas por el OSINERMING.
- Directivas vigentes de ELECTRONOROESTE S.A. (por ejemplo, directiva de cobranza que será alcanzada al inicio del servicio)

#### **4.5 Impacto Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional.**

Cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente tomando como referencia los requisitos de las normas ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y LEY 29783, comprendiendo la Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente además, inculcar e instruir a todo el personal que laborarán en la ejecución de los trabajos acerca de las políticas y lineamientos que deberán observar respecto a la Prevención de Riesgos,

Accidentes Ocupacionales, Conservación de la Salud, y evitando además el impacto ambiental durante el transcurso del servicio.

Regular todas las acciones preventivas encaminadas a la protección de la salud e integridad física de los trabajadores por medio de la mejora de las condiciones de trabajo.

Conseguir la Prevención de Pérdida integral que afronte todos los riesgos profesionales y que, desde una actitud pro-activa, vigile y controle el conjunto de factores que puedan afectar a la salud del trabajador, equipos, materiales de la empresa y de terceros, promoviendo todas aquellas acciones que puedan contribuir a la mejora de las condiciones de trabajo y en definitiva, a mejorar la calidad y productividad.

Establecer normas de actuación técnica basadas en el estudio de las características del trabajo a desarrollar, así como los riesgos derivados del entorno y del medio ambiente, encaminadas a eliminar/minimizar los riesgos derivados de los trabajos que se están realizando y de las actuaciones humanas peligrosas.

#### **4.6 Otras Obligaciones del Contratista**

Actuar con plena autoridad y responsabilidad para todos los efectos del servicio y utilizar la infraestructura requerida para el desarrollo del servicio, garantizando cumplir con los alcances establecidos.

Desarrollar los trabajos con el personal calificado presentado en su propuesta en forma independiente sin estar sujeto a horario ni subordinación.

##### **4.6.1 Capacitación y Entrenamiento**

Las labores de Atención Personal deben tener previamente una capacitación máxima de 30 días calendarios, el cual se computará desde el día siguiente de la adjudicación de la Buena Pro y a costo del ganador de la Buena Pro.

Para ello, deberá asegurarse que el personal clave propuesto, el cual no puede ser modificado una vez otorgada la Buena Pro, conozca y además participe en las reuniones de capacitación y práctica que organice el Postor Ganador, en base a su experiencia empresarial, donde se deberá evaluar el conocimiento del Sub Sector Eléctrico e inducción en el uso del sistema de información comercial de LA ENTIDAD.

Por cada capacitación deben presentar un informe de la misma, con fotografías y listas de asistencia a LA ENTIDAD.

Los Supervisores de EL CONTRATISTA recibirá reuniones informativas adicionales por parte de LA ENTIDAD, las cuales deben ser desplegadas a su personal y no deben ser parte de la contabilización de los cursos antes mencionadas.

EL CONTRATISTA debe implementar una estructura de capacitación rápida de las actividades a desarrollar teniendo en consideración la posible alta rotación de personal de atención

##### **4.6.2 Seguros**

Los seguros correspondientes al personal que prestará servicio estarán exclusivamente a cargo de EL CONTRATISTA, sin costo alguno para LA ENTIDAD. Los seguros correspondientes al personal empleado por EL CONTRATISTA serán asumidos por cuenta y cargo de la misma.

En consecuencia, LA ENTIDAD, no será responsable de los daños causados a bienes y/o personas, cualquiera sea la causa de su producción, escenario en que se produzca u ocasiones en que acontezca.

Las pólizas deberán ser entregadas a LA ENTIDAD en la etapa de implementación del servicio. EL CONTRATISTA se obliga a mantener vigentes las pólizas de seguro de acuerdo a las siguientes especificaciones y valores:

###### **4.6.2.1 Seguros contra Accidentes de trabajo**

EL CONTRATISTA debe adquirir un seguro para todo el personal involucrado en la ejecución de los trabajos materia del presente contrato, independientemente del seguro de vida de ESSALUD.

La Póliza cubrirá los gastos por asistencia y derivados que resulten de accidentes de trabajo sufridos por el personal que efectúa los trabajos solicitados, así como los que puedan ocurrir en el traslado hacia o desde la zona de trabajo, dicha póliza incorporará las siguientes características y/o montos:

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

#### 4.6.2.2 Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo

EL CONTRATISTA deberá contratar el seguro de vida ESSALUD ó EPS denominado Seguro Complementario de Trabajo de Alto Riesgo (artículo 19° de la Ley N° 26790 y artículos 82° al 87° del D.S. N° 009-97), para todo el personal involucrado en la ejecución de la obra materia del presente contrato; seguro que deberá contar con coberturas de salud y de pensiones.

#### 4.6.3 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.

#### 4.7 Otras Obligaciones de la Entidad.

Entregar a la empresa Contratista oportunamente, copia de la información existente que obra en su poder y que sea necesaria para la ejecución del servicio.

Gestionar oportunamente todas las facilidades que requiera la Contratista a fin de que pueda cumplir con las actividades requeridas para el desarrollo del servicio.

#### 4.8 Medidas de control durante la ejecución contractual

Todas las medidas de control pueden ser programadas o inopinadas, y podrán ser realizadas por personal de la Entidad (técnicos, supervisores y jefaturas) y/o a través de terceros (Supervisores externos de seguridad y supervisores externos comerciales).

Las medidas de control serán en función al cumplimiento contractual, términos de referencia, normativas vigentes y seguridad. Para el cual coordinará el área comercial (jefatura, supervisores y personal técnico), quienes serán los responsables de esta actividad.

Dentro de las normativas vigentes de mayor importancia a controlar, tenemos:

- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE). D.S. N° 020-97-EM y D.S. N° 040-2001-EM.
- Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario resolución de concejo directivo OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD.
- Resolución N° 269-2014-OS/CD, "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios

de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".

La conformidad del servicio será efectuada por el Supervisor del Servicio al Cliente o la Jefatura Comercial de LA ENTIDAD o a quien él designe.

### 5 Requisitos de El Contratista y/o Personal

#### 5.1 De El Contratista

Se requiere contratar los servicios de una persona jurídica que cumpla con lo siguiente:

EL CONTRATISTA debe cumplir con cada una de las actividades que se indican y el número mínimo de colaboradores exigidos, con la cantidad de personal para cumplir de manera correcta las mismas y en los plazos de ley. Debe tener la capacidad suficiente para llevar el control de cada expediente evitando incumplimientos que generan altas multas por parte del Organismo fiscalizador según la Res. 141-2011 OS/CD o la que la reemplace.



Todas las coordinaciones en generales entre ENOSA y EL CONTRATISTA en relación a las actividades del servicio encomendado serán solo y exclusivamente entre el Coordinador General del Servicio autorizado por EL CONTRATISTA ante ENOSA, utilizando los medios que más se adecuen, ya sea directamente, vía celular, correo electrónico de EL CONTRATISTA, documentos, etc.

El coordinador General del servicio por parte de LA ENTIDAD es el Jefe Comercial.

El contrato entre EL CONTRATISTA y LA ENTIDAD es de relación contractual y no de subordinación.

## 5.2 Del Personal

El personal de EL CONTRATISTA no mantendrá ninguna relación de dependencia con LA ENTIDAD para el cumplimiento de sus obligaciones.

Al inicio de las operaciones de EL CONTRATISTA, debe entregar con cargo a cada uno de sus Trabajadores lo siguiente:

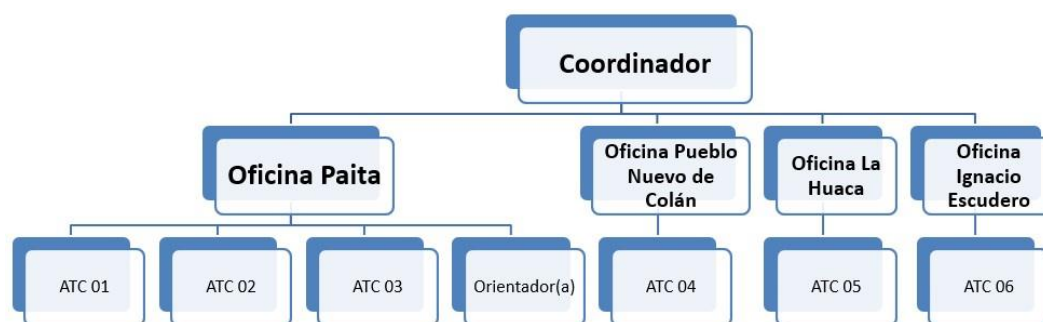
- Su asignación de funciones.
- Su ROF y su MOF.
- Su Reglamento interno de Trabajo y su reglamento de Seguridad.
- Código de ética y conducta.
- Pólizas de Seguro Complementario en Trabajo de Riesgo de Salud (SCTR-Salud). - Póliza de Seguro Complementario de Trabajo en Pensiones (SCTR-Pensiones).
- Póliza vida Ley.
- Otros que EL CONTRATISTA considera necesario para su personal.

EL CONTRATISTA, 15 días antes del Acta de Inicio de Operaciones, debe capacitar al personal en las siguientes Normas de Osinergmin: Procedimiento de Reclamos; Norma de Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario; entre otras.

EL CONTRATISTA debe considerar personal para cubrir refrigerios, descansos físicos vacacionales, descansos médicos y otros.

**EL CONTRATISTA debe contar con un personal mínimo de 8 personas como se indica en el siguiente organigrama:**

### ORGANIGRAMA



#### 5.2.1 Un (1) Coordinador del Servicio (PERSONAL CLAVE)

##### ➤ Perfil

Profesional Universitario o Profesional Técnico en Administración de Empresas y/o Contabilidad y/o Economía y/o Derecho, Ingeniería y/o Informática y/o Cómputo.

##### ➤ Capacitación

60 horas lectivas como mínimo en materias o área de capacitación de Diplomados o Cursos de capacitación en temas relacionados en:

- Atención al Cliente y/o Gestión de Relaciones con el Cliente
- Trabajo en Equipo
- Normativas del MEM y OSINERGMIN, relacionada a la Atención al Cliente

##### ➤ Experiencia

Experiencia mínima de Dos (2) años en temas relacionados a:

- Experiencia en el cargo de coordinador y/o supervisor y/o

administración de servicios de atención presencial y/o centros de atención del sector eléctrico

- Coordinador o supervisor en Servicios de Atención de Back Office de oficinas comerciales del sector eléctrico
- Supervisor y/o Coordinador del Servicio de Atención de Reclamos y/o Servicio de Emisión de Resoluciones en empresas del Sector de Distribución Eléctrica.

➤ **Funciones**

- Ser Administrador del Contrato, para efectos de coordinaciones.
- Velar por la calidad y oportunidad en la atención de los Atendedores Comerciales hacia nuestros clientes y usuarios.
- Verificar el cumplimiento del registro con los datos de contactabilidad, y la actualización de datos de la personal que se presenta a efectuar el requerimiento. Esta verificación es diaria y sujeta a Penalidad.
- Contacto directo con el Administrador del contrato de LA ENTIDAD o a quien ésta designe, de quien recibirá las instrucciones correspondientes.
- Ser el escalamiento que soliciten los clientes y solucionar su requerimiento en el momento.
- **Emitir informe y reportes diarios y mensuales de todas las actividades realizadas.**
- Asegurar el stock de útiles de oficina, de limpieza de la Oficina.
- Presentar reporte diario y mensual de los resultados de las Encuestas y Medición de Tiempo en Módulos de Atención.
- Coordinar directamente con el Administrador del Contrato, vía celular o correo electrónico.
- Depositar diariamente en la nube de EL CONTRATISTA todos los documentos, expedientes y órdenes de trabajo; la nube debe ser accesible a LA ENTIDAD o a quien ésta determine.
- Revisar la carpeta en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA, de las descargas de las atenciones realizadas, y tomar las medidas correctiva del caso. Encargada de atender el requerimiento de la Resolución N° 047- 2009-OS-CD del Osinergmin, de la muestra de Nuevos suministros y Reclamos del trimestre. Coordinación directa con LA ENTIDAD.
- Encargada de atender el requerimiento de la Resolución N° 153- 2013-OC-CD del Osinergmin, de la muestra de Reinstalaciones de Suministros del trimestre. Coordinación directa con LA ENTIDAD.
- Incluye la publicación y actualización constante en paneles informativos de los pliegos tarifarios e información de interés. Esta actualización debe estar actualizada en el sistema comercial, y debe verificarse.
- Elaboración de documento de envío al Área que corresponde emitir Informe para resolución de requerimientos en general de clientes o usuarios.
- Remitir reporte diario de las actividades que se encuentran fuera de plazo: solicitudes, reclamos, denuncias, interrupciones, alumbrado público. Formato será alcanzado por LA ENTIDAD.

**5.2.2 Siete (07) personas para Atención al Cliente – Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a). (PERSONAL CLAVE)**

- **Perfil**

Con Grado de Bachiller o Estudios técnico concluidos en Contabilidad y/o Computación y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o Sistemas y/o Informática y/o secretaria ejecutiva.

- **Capacitación**

30 horas lectivas como mínimo en materias o área de capacitación de Diplomados o Cursos de capacitación en temas relacionados en:

- Atención al Cliente y/o Gestión de Relaciones con el Cliente
- Escucha Activa
- Comunicación Efectiva
- Trabajo en Equipo
- Habilidades Blandas
- Calidad de Atención al Usuario en las Instituciones Públicas

- Experiencia

Contar con una experiencia mínima de un (01) año como auxiliar o atenedora o asistente en atención al cliente o Analista de Reclamos en empresas del sector eléctrico.

- Funciones

Atención personal a los clientes que llegan a la oficina de Atención al Cliente de LA ENTIDAD, por diversos motivos relacionados con el servicio de energía eléctrica. Ver Descripción de Actividades en Términos de Referencia.

El CONTRATISTA deberá considerar adicionalmente que los puestos deben estar cubiertos las horas de atención a clientes, en refrigerios, vacaciones, descanso médico y otros. Es decir, debe contar con personal de reemplazo diario.

EL CONTRATISTA, debe exigir al personal que contrate la presentación de los siguientes documentos:

- Curriculum Vitae
- DNI
- Certificado de Antecedentes Policiales.
- Certificado de Estudios.
- Certificado de los cursos y programas.
- Referencias personales.
- Otros.

Una copia del File escaneado a colores del Coordinador y cada personal de atención personal debe ser entregada a LA ENTIDAD, incluyendo la foto digital de cada uno.

Ante cambios de personal, se deben regularizar inmediatamente los documentos indicados.

Toda modificación de los contratos de trabajo deberá comunicarse a LA ENTIDAD con 24 horas de anticipación.

Los cambios del personal deben comunicarse a LA ENTIDAD con una anticipación de 20 días hábiles, en dichos días debe estar capacitándose el nuevo personal.

Todo personal nuevo debe ingresar con una capacitación no menor a 2 días hábiles previos a iniciar labores oficiales.

La capacitación debe estar centrada en los siguientes aspectos:

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

EL CONTRATISTA deberá garantizar que el Coordinador y, el personal de atención personal, no ejecuten labores paralelas ajenas al presente contrato, toda vez que ello implicaría un descuido en sus labores de las actividades del presente requerimiento.

## 6 Plazo de ejecución contractual:

El plazo de ejecución del servicio será de 1095 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la firma del acta de inicio.

### 6.1 Implementación

El tiempo máximo para la implementación para el inicio de la ejecución del servicio es de máximo 30 días calendario, computables a partir de la firma del contrato.

**La Contratista** deberá cumplir el siguiente cronograma de implementación sin excederse de los plazos máximo establecidos:

ÍTEM	DETALLE	PLAZO MAXIMO
------	---------	--------------

1	Carta de LA CONTRATISTA indicando los correos electrónicos con dominio propio del personal clave ofertado para el servicio	02 días
2	Reunión de coordinación entre el Coordinador General de LA CONTRATISTA y su personal clave, con los representantes de ELECTRONOROESTE S.A:	06 días
3	LA CONTRATISTA entrega su Plan de Trabajo y se coordinan los siguientes aspectos operativos: Cronograma de actividades, informes a presentarse y procedimientos de trabajo	06 días
4	Entrega el FILE escaneado del personal clave y operativo con la totalidad de documentos solicitados	15 días
5	LA CONTRATISTA presenta la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST	15 días
6	Visita de inspección y verificación del Equipamiento exigidos en los Términos de Referencia tales como : I. Equipamiento del personal; II. Implementos de seguridad: iii. Uniformes; iv. Transporte; V. Centro de Operaciones y vi. Equipos	20 días
7	Re-inspección para levantamiento de observaciones	23 días
8	Firma del ACTA DE INICIO DE ACTIVIDADES	30 días

A partir de la firma del contrato, se tienen actividades de revisión conjunta que de no cumplirse están sujetos a la aplicación del Art.164 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del estado.

#### 7 Lugar de ejecución del servicio:

Ámbito de concesión de ENOSA en la Unidad Empresarial Paita, departamento de Piura con oficinas comerciales en Paita, Pueblo Nuevo de Colán, La Huaca e Ignacio Escudero.

#### 8 Entregables

EL CONTRATISTA elaborará y remitirá a la ENTIDAD un Informe Mensual sobre las actividades desempeñadas en la Plataforma de Atención al Cliente; dicho informe debe incluir toda la documentación física.

Referente a	Nombre del informe	Plazo	Comentario
<b>ENTREGABLES MENSUALES</b>			
Entrega de documentos físicos registrados o tramitados	Entrega de Documentos Físicos	Hasta el 10 del mes siguiente al mes de gestión	Se debe entregar de manera ordenada y detallada los nuevos suministros, reaperturas, convenios, ventas, expedientes de reclamos y Check List realizados
Entrega digital de los documentos registrados en la Nube.	Entrega de documentos Digitales	Hasta el 10 del mes siguiente al mes de gestión	Se debe entregar en medio magnético y de manera ordenada y detallada todos los documentos registrados en la Nube de EL CONTRATISTA

Liquidación de Actividades	Liquidación de Actividades	De 25 a 25 de cada mes.	<p>Este informe se presenta junto al informe de valorización de actividades.</p> <p>Consta de las siguientes partes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resumen de las Actividades (Pre-liquidación)</li> <li>2. Listado detallado de cada una de las actividades.</li> <li>3. Reporte de las encuestas realizadas</li> <li>4. Reporte de la Contactabilidad lograda.</li> </ol>
Informe de Cumplimiento de su Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	Informe de Seguridad	Hasta el 5 del mes siguiente al mes de gestión	<p>Detalle sustentado del cumplimiento del PASST.</p> <p>BD de incidentes peligrosos. BD de actos y condiciones subestándares.</p>
			Acciones correctivas implementadas y actas, formatos de Charla de seguridad y presentará el formato respectivo firmado por el supervisor.
Planillas de Pago	Planillas de Pago	Hasta el 15 del mes siguiente al mes de gestión	LA CONTRATISTA deberá remitir adjunto a su informe de valorización mensual, resumen de la planilla de pago sus trabajadores, copia de Boleta de pago del mes anterior, de todos sus trabajadores, copia del PDT Planilla electrónica cancelado del mes anterior, Pago de CTS, Seguro, AFP y gratificaciones, cuando corresponda y otros que por ley percibe el trabajador, correspondiente al mes anterior

Documentos	Obligaciones laborales, legales y contractuales		Póliza SCTR, póliza de pensiones, otros seguros, carta fianza de fiel cumplimiento, copia de la planilla electrónica del mes anterior, listado de trabajadores destacados con la planilla electrónica presentada, boletas de pago de remuneración del personal, pago de remuneraciones del personal (Depósitos), pago de CTS (Cuando corresponda), cuadro de gratificaciones (cuando corresponda), otros documentos pactados en el contrato.
------------	---	--	--

Referente a	Nombre del informe	Plazo	Comentario
<b>ENTREGABLES DIARIOS</b>			
Atenciones registradas	Reporte de Atenciones	Hasta el día hábil siguiente	Listado Excel de las Atenciones registradas: Solicitudes, reclamos, denuncias, interrupciones, consultas. Indicar estado: Fuera de Plazo; Por Vencer; Dentro de Plazo.
Documentos Contables	Reporte de documentos contables	Hasta el día hábil siguiente	Listado Excel de las boletas de venta, facturas, notas de crédito, notas de débito, depósitos en garantía, depósitos con tarjeta de débito/crédito
Ventas	Reporte de ventas	Hasta el día hábil siguiente	Listado Excel de las ventas, financiamientos de deuda, convenios de recuperos, otros convenios, ventas extraordinarias, otras ventas

\*Los reportes diarios deben ser remitidos por correo y depositados en la Nube de EL CONTRATISTA.

## 9 Conformidad del servicio:

De acuerdo a lo establecido en el artículo N° 168 del Reglamento de la ley de contrataciones del estado, la conformidad de servicio será otorgada por el área usuaria de ENOSA. Que para el presente concurso está a cargo del Supervisor de Servicio al Atención al Cliente o del Jefe Comercial.

## 10 Forma de pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PERIÓDICOS MENSUALES.

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

- Informe del Servicio brindado de acuerdo a la descripción del servicio.

- Informe del funcionario responsable de la Jefatura Comercial, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en la plataforma web para proveedores:  
<https://www.enosa.com.pe/proveedoror>

## 11 Adelantos

No aplica.

## 12 Penalidades:

### 12.1 Penalidad por mora

De acuerdo a lo establecido en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado se procederá con la aplicación de penalidad por mora en la ejecución del servicio. Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, ENOSA le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

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 ENOSA 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.

Cabe señalar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 164° del Reglamento de la Ley de contrataciones del Estado, se podrá tramitar la resolución del contrato bajo las siguientes causales:

- Incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello;
- Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo; o
- Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación

### 12.2 Otras penalidades

De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se pueden establecer penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación, las cuales deben ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación.

Para dicho efecto, se debe incluir un listado detallado de 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.



CUADRO N°01 – OTRAS PENALIDADES			
ITEM	SUPUESTO DE APLICACIÓN DE LA PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
<b>A.-</b>	<b>SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE</b>		
A01	Toda vez que EL CONTRATISTA no informe en un plazo máximo veinticuatro de (24) horas ante el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo y al Administrador del Contrato de LA ENTIDAD, todo retiro y reemplazo de personal con la documentación correspondiente.	por cada día de retraso (3% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
A02	Toda vez que EL CONTRATISTA no informe u oculte al Supervisor de LA ENTIDAD, el acontecimiento de un accidente o incidente de trabajo leve, incapacitante o mortal dentro de un plazo máximo de dos (2) horas.	por cada caso (3% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
A03	Toda vez que EL CONTRATISTA, haga uso sus ambientes o muebles en deficientes condiciones mecánicas, que ponga en riesgo al personal, materiales, equipos y/o terceros. Se entiende como Deficientes Condiciones Físicas a muebles rotos, sillas del personal malogradas, sillas de atención al público sucias, rotas e inestables)	por cada observación caso (5% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
<b>B.-</b>	<b>ASPECTOS LEGALES</b>		
B01	Por cada Observación (caso) en los indicadores AGA, DMP, DPAT, CNS, NIU, DT y AGC contenidos en la Resolución OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD, cuya responsabilidad sea comprobada al CONTRATISTA	por cada observación (5% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
B02	Por cada observación realizada en las inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas , cuya responsabilidad de la Contratista se encuentre demostrada.	Por cada Observación 4% UIT	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
<b>C.-</b>	<b>ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL</b>		
C01	Toda vez que EL CONTRATISTA, no acredite el pago de obligaciones laborales dentro de los plazos establecidos en el numeral 8 de los Términos de Referencia	Por cada día de atraso el 3% UIT	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.



C02	Toda vez que EL CONTRATISTA Incumpla con la presentación de pólizas de seguros, dentro de los plazos establecidos en el numeral 8 de los Términos de Referencia	por cada día de atraso (3% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
C03	Toda vez que EL CONTRATISTA no presenta los contratos de trabajo de su personal dentro de los plazos señalados establecidos en el numeral 8 de los Términos de Referencia	por cada día de atraso (3% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
<b>D.-</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>		
D02	Toda vez que EL CONTRATISTA le falte personal mínimo indicado en el numeral 5.2 de los Términos de Referencia.	Por cada día de ausencia / por persona (3% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
D04	Toda vez que EL CONTRATISTA, consigne información falsa en las actas, órdenes de trabajo, Constancias de intervención a suministros eléctricos u otro documento relacionado con las actividades contratadas	por cada caso (5% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
D05	Toda vez que EL CONTRATISTA, no cumpla con el horario de atención en la Oficina Comercial	Por cada caso / por oficina (10% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
D06	Toda vez que EL CONTRATISTA, le falte algún recurso mencionado en el numeral 4.2 de los Términos de Referencia o se encuentre averiado y no haya sido cambiado en el lapso de 24 horas.	Por cada recurso (3% UIT ) x día	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
<b>E.-</b>	<b>EFFECTIVIDAD</b>		
E03	Toda vez que EL CONTRATISTA no registre diariamente en sistema NGC los escritos del libro de observaciones y/o no los tramite con la respectiva emisión y notificación de la carta de respuesta.	por cada caso (2% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
E04	Toda vez que EL CONTRATISTA no gestione dentro de los plazos establecidos en la normatividad vigente, los reclamos, denuncias, solicitudes.	por cada caso (3% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la

			notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
E05	Toda vez que EL CONTRATISTA gestione los reclamos de manera defectuosa que conlleve a perder apelaciones, quejas en la segunda instancia administrativa.	por cada caso (3% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
E06	Toda vez que EL CONTRATISTA no siga los procesos indicados en el Sistema integrado de Gestión (SIG) de LA ENTIDAD.	por cada caso (4% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
E08	Toda vez que EL CONTRATISTA no actualice oportunamente los murales con los pliegos tarifarios y precio vigentes.	por cada caso (4% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
E09	Toda vez que EL CONTRATISTA no remita dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente las apelaciones, cumplimientos y muestras determinado por el organismo fiscalizador.	por cada caso (4% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
<b>F.-</b>	<b>SERIEDAD Y PRESENTACION</b>		
F02	Toda vez que EL CONTRATISTA contrate personal que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por LA ENTIDAD	(2% UIT )por cada persona ( )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
F04	Toda vez que el personal de EL CONTRATISTA, no utilice el uniforme respectivo.	Por cada persona (2% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
F05	Toda vez que EL CONTRATISTA, no cumpla con capacitar al personal, con el Plan de Capacitación	Por capacitación no ejecutada o ejecutada fuera del plazo (6% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.

F06	Toda vez que EL CONTRATISTA, no cumpla con colocar las señalizaciones, letreros, banner, entre otros a los que está obligado a colocar.	(2% UIT ) Por cada observación.	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.
<b>G.</b>	<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>		
G02	Toda vez que EL CONTRATISTA reciba carta u otro documento análogo por parte de los Entes fiscalizadores u otra Institución por el mal desempeño de sus trabajadores con los usuarios o terceros en el desarrollo del trabajo.	por cada caso (2% UIT )	Según informe del Administrador del Contrato, que contemplará la notificación al proveedor, los descargos del proveedor y su evaluación de estos descargos.

#### Procedimiento para aplicar la penalidad:

En caso de encontrarse observaciones y/o errores, estas serán notificadas mediante carta a LA ENTIDAD otorgándose un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles para que EL CONTRATISTA emita una carta de respuesta con los descargos respectivos; dicho descargo será evaluado por LA ENTIDAD y de corresponder se aplicará la penalidad emitiéndose una nota de débito la cual será notificada mediante carta a EL CONTRATISTA.

En caso de que la deficiencia en el servicio genere una multa interpuesta por Osinergmin o alguna otra entidad gubernamental dicho perjuicio se trasladará a EL CONTRATISTA. Sin perjuicio, de aplicar la penalidad correspondiente.

### 13 Subcontratación

No aplica.

### 14 Confidencialidad

- El CONTRATISTA, se compromete a mantener reserva y no develar a terceros, alguna información a la que tenga acceso durante el cumplimiento, etapa de garantía e incluso finalizado el contrato.
- El CONTRATISTA debe comprender la naturaleza del servicio que realizará para ENOSA y asume las responsabilidades que se generen por mantener y asegurar la confidencialidad de lo tratado en el mismo.
- Asimismo, El CONTRATISTA entiende que la información gestionada en el servicio a prestar, se encuentra comprendida como información personal y confidencial de acuerdo a lo establecido por la Constitución Política del Perú de 1993 Art. 20 inciso 5 y 6.
- Igualmente, debe conocer lo indicado en la Ley N°27309, la cual modifica el Título V del Libro segundo del Código Penal — Capítulo X, incorporando los delitos informáticos.
- Por ningún motivo El CONTRATISTA podrá hacer uso de material de ENOSA para actividades distintas a las especificaciones indicadas en el presente documento o contrato.
- El CONTRATISTA deberá eliminar toda información gestionada de manera digital en sus sistemas y registros al finalizar la relación contractual o cuando lo determine ENOSA durante la ejecución del servicio.

### 15 Cláusula De Cumplimiento

Artículo 8. de la LEY N° 31564

“Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad”.

### 16 Cláusula Antisoborno

EL CONTRATISTA deberá presentar una declaración jurada donde declara bajo juramento que, de manera directa o a través de personas vinculadas a él, no ha pagado, recibido, ofrecido, ni intentado pagar o recibir u ofrecer, ni intenta pagar o recibir u ofrecer en el futuro ningún pago o comisión ilegal en relación con el Contrato o el procedimiento de selección que ha generado el mismo.

### 17 Cláusula Anticorrupción

La CONTRATISTA acepta expresamente que no llevará a cabo acciones que están prohibidas por las leyes aplicables en materia anticorrupción. La CONTRATISTA se obliga a no efectuar pago, ni ofrecer o transferir bienes dinerarios o no dinerarios, a funcionarios o empleados gubernamentales, o cualquier tercero relacionado con el servicio establecido de manera que pudiese violar las leyes aplicables en materia anticorrupción, sin restricción alguna.

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

### 18 Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de ENOSA 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 dos (2) años contados a partir de la conformidad otorgada por ENOSA.

### 19 Sistema de contratación

El presente procedimiento, se rige por el sistema de costo fijo mensual el cual sería a SUMA ALZADA.

#### Importante

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

## 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Profesional Universitario o Profesional Técnico en Administración de Empresas y/o Contabilidad y/o Economía y/o Derecho, Ingeniería y/o Informática y/o Cómputo para el personal clave requerido como <b>Coordinador del Servicio (01 persona)</b></p> <p>Grado de Bachiller o Estudios Técnicos concluidos, en Contabilidad y/o Computación y/o Administración de Empresas y/o Ciencias de la Comunicación y/o Marketing y/o Educación y/o Sistemas y/o Informática y/o Secretaria Ejecutiva para el personal clave requerido como <b>Atención al Cliente – Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a) (7 Personas)</b></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Título Profesional o Grado será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <a href="https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/">https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/</a>, según corresponda.</p>

	<p>En caso el Título Profesional o Grado no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
<b>B.3.2</b>	<p><b>CAPACITACIÓN</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo Sesenta (60) horas lectivas, en atención al cliente o gestión de reclamos o trabajo en equipo o normativas del Ministerio de Energía y Minas y Osinergmin del personal clave requerido como <b>Coordinador del Servicio</b>.</p> <p>Mínimo Treinta (30) horas lectivas, en atención al cliente y/o gestión de relaciones con el cliente o escucha activa o comunicación efectiva o trabajo en equipo o habilidades blandas o Calidad de Atención al Usuario en las Instituciones Públicas del personal clave requerido como <b>Atención al Cliente – Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a)</b></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, certificados u otros certificados según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b></p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
<b>B.4</b>	<p><b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Experiencia mínima de dos (02) años en cargos como coordinador y/o supervisor y/o administrador de servicios de atención presencial y/o centros de atención del sector eléctrico; coordinador o supervisor en servicios de atención de back office de oficinas comerciales del sector eléctrico o Supervisor y/o Coordinador del Servicio de Atención de Reclamos y/o Servicio de Emisión de Resoluciones en empresas del Sector de Distribución Eléctrica. del personal clave requerido como <b>Coordinador</b> (01 persona)</p> <p>Experiencia mínima de un (01) año como auxiliar o atendedora o asistente en atención al cliente o Analista de Reclamos en empresas del Sector Eléctrico del personal clave requerido como <b>Atención al Cliente – Plataforma Presencial Front Office y Orientador(a)</b></p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b></p> </div>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</li> <li>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.</li> </ul>
<b>C</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a <b>Ochocientos Mil y 00/100 soles (S/ 800,000.00)</b>, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de atención al cliente.</li> <li>- Servicio de atención de reclamos.</li> <li>- Servicio de actividades comerciales.</li> <li>- Servicio de Supervisión de Facturación en Empresas Eléctricas<sup>10</sup></li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>11</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada 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.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las</p>

<sup>10</sup> Consulta N°13: T & M CONTRATISTAS Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.

<sup>11</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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



	<p>obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el <b>Anexo N° 9</b>.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <div> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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".</li> </ul> </div>
--	--

#### 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.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### 1.1.1. AM01. Recepción de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias y otros.

##### Enfoque de la actividad:

El inicio de las actividades diarias, consiste en brindar atención al cliente que se apersona a LA ENTIDAD por diversos motivos relacionados con el servicio de energía eléctrica, como recepcionar reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, apelaciones, reconsideraciones, quejas, requerimientos FISE u otros, absolviendo sus dudas o consultas, y luego procediendo a efectuar el registro en el sistema comercial. Incluye registros diarios en Libro de Observaciones. Implica efectuar el completo y correcto registro de las atenciones en el Sistema de Información Comercial de LA ENTIDAD, teniendo en cuenta que por ningún motivo deberán superarse los plazos establecidos para la atención de los mismos.

Debiendo cumplir en cada caso los requisitos que señala la normatividad vigente. Debe seguirse el procedimiento que señale LA ENTIDAD a efectos de atender cada caso debiendo crear el expediente en físico y digital debidamente archivados y foliados, y colgarlo en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA con acceso de LA ENTIDAD.

Es labor del Atendedor Comercial revisar que la documentación que presente el Cliente esté completa. En el caso de registros que no tengan los requerimientos o los requisitos de admisibilidad (Reclamos), se debe emitir y entregar en el mismo acto, la carta al cliente para completar los requisitos faltantes.

Para el caso de documentos a presentar por clientes o usuarios no relacionados a temas técnicos o comerciales, será función del Orientador u Orientadora, y de la Supervisión, el orientar al cliente para su registro en la Mesa de Partes de LA ENTIDAD.

##### Procedimiento de la actividad:

- 1) El usuario se apersona a las oficinas y solicita la atención para la recepción de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, apelaciones, reconsideraciones, queja, requerimientos FISE, otros, para lo cual deberá portar con su documento de identidad.
- 2) En caso de que no sea el titular quien solicite el reclamo, solicitud, consultas, interrupciones, denuncias, otros, el representante deberá tener un poder otorgado mediante una carta poder legalizada, u otro documento.
- 3) Para el caso de personas incapacitadas, embarazadas, adulto mayor estos serán derivados a un módulo especial (atención preferencial).  
Nota: En caso de persona iletrada, ésta deberá estampar sólo su huella digital.
- 4) El usuario presenta el requerimiento
- 5) El personal de Atención al cliente, luego de absolver las dudas o preguntas, recibe requerimiento, reclamo, recurso de reconsideración o apelación, otros.
- 6) Las materias de reclamo son:
  - Negativa de instalación de suministro.
  - Exceso de consumo.
  - Excesiva facturación.
  - Recupero de energía.
  - Cobro indebido.
  - Corte de Servicio.
  - Negativa al incremento de potencia.
  - Negativa al cambio de opción tarifaria.
  - Reembolso de aportes o contribuciones.
  - Reubicaciones de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de EL CONTRATISTA.
  - Mala calidad (Tensión, Interrupciones).
  - Deudas de Terceros.
  - Otros vinculados a la prestación de los servicios públicos de electricidad.

De ser un reclamo por Exceso de Consumo o Exceso de Facturación, el monto en reclamo será el delta de exceso en Kw.h, y No el recibo completo.

Conformación del expediente:



- Registro en el NGC firmado por el Cliente.
  - Descargo de Boleta de atención.
  - Carta presentada por el cliente (de ser el caso).
  - Historial de consumo.
  - Cuenta corriente del cliente. Algunos detalles adicionales:
  - Cada una de las materias de reclamo tiene en general, los siguientes pasos:  
Recepción con la emisión y entrega de la boleta de atención.
  - Registro correcto del reclamo en el Sistema Comercial.
  - Solicitud de documentos adicionales.
  - Generación de OT.
  - Descargar vía repositorio o nube de EL CONTRATISTA. Armado del expediente digital y físico, y custodia temporal de la documentación física.
  - Colgar la documentación que pudiera haber presentado el cliente en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA.
- 7) En el mismo acto de presentación del requerimiento, evaluará si éste contiene los siguientes requisitos:
- Nombres y apellidos del reclamante.
  - Nº de documento de identidad del reclamante.
  - Si actúa como apoderado y/o representante, éste deberá indicar el Nº de su documento de identidad y adjuntar copia de su correspondiente poder. Asimismo, en caso sea necesario EL CONTRATISTA podrá solicitar copia del documento de identidad del reclamante y/o de su representante.
  - Domicilio para efecto de las notificaciones, que deberá ser en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad donde se ubica la zona de concesión o autorización de LA ENTIDAD de distribución de servicios públicos energéticos.
  - El petitorio fundamentado, con determinación expresa de lo que se pide. Número de suministro, de ser el caso.
  - Lugar y fecha.
  - Verificar la firma del reclamante o de su representante en caso sea personalmente o vía correo convencional. Si se tratara de un reclamante iletrado, éste deberá estampar su huella digital.
- 8) Respecto a las resoluciones emitidas a consecuencia de reclamaciones éstas deben ser descargadas en el Sistema Comercial Optimus NGC.
- 9) Asimismo, de manera complementaria debe llevarse un control de las apelaciones y reconsideraciones que se presenten.
- 10) LA CONTRATISTA debe reportar diariamente a LA ENTIDAD los reclamos registrados, resoluciones, apelaciones y reconsideraciones.

### 1.1.2. AM02. Emisión de duplicados de recibos de energía (unidad)

#### Enfoque de la actividad:

Consiste en la Emisión de duplicado o copia del recibo al usuario, quien no cuenta con él por diferentes motivos.

Implica efectuar las actividades de recepción y registro de la solicitud, la aceptación del servicio, y el posterior almacenamiento en el Sistema de Información Comercial de LA ENTIDAD.

#### Procedimiento de la actividad:

- 1) El duplicado de recibos se otorga a solicitud verbal o escrita de los usuarios cuando no cuentan con el recibo.
- 2) El usuario se apersona a la ventanilla de atención al cliente y solicita atención para adquirir el duplicado de su recibo de consumo, para cual deberá tener el código del suministro.
- 3) En caso de que no sea el titular quien solicite el duplicado, el representante deberá tener un poder otorgado mediante una carta poder legalizada.
- 4) Para el caso de personas incapacitadas, embarazadas, adulto mayor estos serán derivados a un módulo especial (atención preferencial).

- 5) El personal de Atención al cliente recibe del usuario el código de suministro, y verifica en el sistema si los datos son correctos, asimismo, evidenciando con su respectivo DNI.
- 6) Si son correctos, lo registra en el sistema comercial NGC y procede a imprimir recibo.
- 7) Si el código brindado por el usuario no es correcto, se informa al usuario del incumplimiento del requisito, y tendrá que volver a solicitar el duplicado.
- 8) Luego se identifica el número de contrato y se asegura de imprimir el recibo con la tarifa aplicada en la emisión inicial y el sello de agua o impresión con la descripción: "Segundo Original".
- 9) Finalmente, recibe la documentación relacionada al duplicado de recibo para archivarla y digitalizarla y subirla a la nube de EL CONTRATISTA; y a la vez queda ingresada en el sistema comercial de LA ENTIDAD.
- 10) Deriva expedientes al Back Office.

### **1.1.3. AM03. Orientación al Cliente – Orientador(a)**

#### **Procedimiento de la actividad:**

El contacto inicial con el cliente o usuario es en la cola de espera, y/o recibiéndolo cuando ingresa a las instalaciones de la Oficina Comercial.

Los usuarios serán atendidos por el Orientador(a), quien es la persona encargada de brindar apoyo en las actividades de recepción y orientación del público en general y visitantes.

#### **Funciones específicas:**

Recibir al público en general.

Saludarlo y dar la bienvenida a la Oficina.

Llevar el registro de Ingreso de visitantes.

Llevar un registro de la contactabilidad de cada uno de los usuarios.

Emisión de tickets a los usuarios y derivarlos a Plataforma Presencial o Módulos Virtuales.

Brindar orientación al público en general sobre los aspectos relacionados con las actividades y atender sus consultas.

Participar como Orientador en los diferentes eventos que organiza LA ENTIDAD.

Coordinar con el Equipo de Seguridad de turno en el ambiente de recepción, el apoyo que requiera para el cumplimiento de sus actividades.

Las demás actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.

El Orientador deberá recibir al usuario, siguiendo los pasos del protocolo establecido por LA ENTIDAD, en su Modelo de Experiencia de Servicio Distriluz, que se entregará al inicio del servicio.

Se requiere que el orientador sea una persona dinámica, y con facilidad de palabra que pueda brindar una orientación breve y exacta sobre la atención que va a requerir el usuario.

En el caso de presentarse personas incapacitadas, embarazadas, adultos mayores estos serán derivados a un módulo especial (atención preferencial). En el caso de adultos mayores a 65 años, deberán firmar Declaración Jurada. Así como también no se atenderán a personas en estado etílico, o en ropa ligera.

Debe orientar en la cola de espera, motivando el uso de las redes sociales.

El Orientador advierte al usuario que debe portar con su documento de identidad

Después de haber escuchado atentamente al usuario, el Orientador entrega un ticket de atención y deriva al usuario al módulo respectivo.

Realizar encuestas de Satisfacción al Cliente, mediante uso de aplicativos en celular.

#### **En general:**

Dar la bienvenida al cliente, usuario o público en general, según protocolo de Servicio al Cliente.

Brindar información sobre requisitos y venta de nuevos suministros, incremento de potencia, reclamos, denuncias, solicitudes, consultas varias, entre otros.

Entrega de ticket o turno de atención.

Orientar hacia el uso de las redes sociales o contactarse con nuestro Contac Center, haciendo uso del celular proporcionado por EL CONTRATISTA.

Orientar hacia el uso del Libro de Observaciones.

Realizar encuestas de Satisfacción al Cliente, mediante uso de aplicativos en celular.

Orientación y atención en actividades relacionadas al Módulo de Factibilidades, según protocolo de Servicio al Cliente.

Reportará la relación de visitantes y tickets emitidos en forma física al finalizar el horario de atención.

#### **1.1.4. AM04. Registro de conexiones nuevas (normales, temporales y provisionales), Reubicaciones - Cambio de Tipo de Conexión- y otros del Módulo de Nuevas Conexiones**

**Incluye registro de Reinstalaciones**

**Enfoque de la actividad:**

Consiste en atender una solicitud que abarca atenciones por nuevos suministros (normales, temporales y provisionales), Reinstalaciones, Reubicaciones, y otra solicitud relacionada a la conexión domiciliaria que se inicia con el registro de la misma (debiendo estar acompañado con los requisitos exigidos al interesado, hasta la emisión de presupuesto. De ser necesario para los casos de financiamiento y/o otras solicitudes relacionadas a la conexión esto incluye la actualización de los datos del cliente.

**Procedimiento de la actividad:**

- 1) El usuario solicita información sobre los requisitos: nueva conexión, cambio de tipo de conexión, reubicación o reinstalación.
- 2) El personal de plataforma informa los requisitos necesarios de la solicitud en forma verbal o a través de folleto informativo, y absuelve todas las dudas o consultas que el cliente tenga con el mismo registro.
- 3) El cliente recepciona los requisitos, para luego presentar en forma verbal o escrita la solicitud de nueva conexión, cambio de tipo de conexión, reubicación o reinstalación.
- 4) El personal de plataforma verifica y da conformidad que cumple con los requisitos para el trámite solicitado.
- 5) El personal de plataforma verifica que el solicitante no tenga deuda pendiente en el sistema, para lo cual deberá tener un registro.
- 6) De tener deuda se le darán las facilidades de pago, según el procedimiento definido.
- 7) Se registra la solicitud en el sistema y se emite la boleta de atención correspondiente.
- 8) Luego deberá de generar el presupuesto según el tipo de conexión y hacerle firmar al usuario con la misma fecha de emisión entregándole el registro personalmente. Debe verificar que el presupuesto emitido por el Sistema Comercial sea el vigente. No podrá modificar el importe del Presupuesto regulado o emitir presupuesto con costo cero.
- 9) En caso que el cliente indique que cuenta o no con sus instalaciones internas preparadas y con la señalización de la ubicación del Sistema de medición, se debe generar la Orden de Factibilidad.
- 10) Se implementará en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA, la carpeta compartida la información por cada una de las actividades, que incluye el ordenado de la documentación del caso.
- 11) Este procedimiento puede cambiar y se informará oportunamente a EL CONTRATISTA para su implementación, tomando en cuenta consideraciones generales similares a las descritas, que eviten a emisión de Adenda al contrato.

#### **1.1.5. AM05. Venta y Cobranza de conexiones nuevas (normales, temporales y provisionales), Reubicaciones - Cambio de Tipo de Conexión- y otros del Módulo de Nuevas Conexiones**

**Incluye venta de Reinstalaciones**

**Enfoque de la actividad:**

Consiste en atender una solicitud que abarca atenciones por nuevos suministros (normales, temporales y provisionales) y otra solicitud relacionada a la conexión domiciliaria que se inicia con el registro de la misma (debiendo estar acompañado con los requisitos exigidos al interesado, hasta la emisión de presupuesto. De ser necesario para los casos de financiamiento y/o otras solicitudes relacionadas a la conexión esto incluye la actualización de los datos del cliente.

**Procedimiento de la actividad:**

- 1) El personal de plataforma verifica y da conformidad que cumple con los requisitos para el trámite solicitado, y absuelve todas las dudas o consultas que el cliente tenga con el mismo registro.

- 2) El personal de plataforma verifica que el solicitante no tenga deuda pendiente en el sistema para lo cual deberá consultar en el sistema comercial NGC y tener un registro.
- 3) De tener deuda se le darán las facilidades de pago, según el procedimiento definido. (recaudación sin modalidad de efectivo).
- 4) Revisa que el Presupuesto emitido anteriormente esté vigente. Caso contrario debe efectuar lo indicado en la Partida AM04. Si está vigente, y lo trae el Solicitante, No corresponde emitir un nuevo Presupuesto o volver a efectuar la Partida AM04. Sólo cuando no lo trae el solicitante, debe descargarlo del sistema comercial. Si no está vigente, efectuar lo indicado en la Partida AM04.
- 5) Emisión de Convenio de Facilidad de pago o cobro total del Presupuesto.
- 6) Emisión de Boleta de Venta o Factura y cobro del presupuesto.
- 7) Emisión del respectivo contrato.
- 8) De tratarse de un Presupuesto Adicional (murete, mástil, vereda), incluye la emisión de la Boleta de Venta o Factura y el del Convenio de Facilidad de Pago.
- 9) Genera Orden de Trabajo. En el día, todos los documentos son subidos al repositorio o nube de EL CONTRATISTA, descargado en la PC.
- 10) Se implementará en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA, la información por cada una de las actividades, que incluye el ordenado de la documentación del caso.
- 11) La Supervisión deberá descargar reporte de nuevas conexiones, modificaciones y de reinstalaciones emitidas en el día, para efectos de cuadre de caja.
- 12) Cliente puede utilizar tarjeta de crédito o débito (cobro con POS), depósito en cuenta y otra modalidad que LA ENTIDAD defina.
- 13) Remitir la liquidación diaria al Área Administrativa de LA ENTIDAD.
- 14) EL CONTRATISTA deberá escanear los expedientes completos de ventas desde su registro de solicitud hasta el acta de instalación con el respectivo certificado de aferición
- 15) Los Expedientes físicos completos deberán ser remitidos a LA ENTIDAD para su remisión al FILE DEL CLIENTE.

#### **1.1.6. AM06. Facilidades de pago de consumos de energía u otros servicios**

##### **Enfoque de la actividad:**

Consiste en atender una solicitud de facilidad de pago en caso que el cliente esté activo o retirado moroso para lo cual deberá cumplir con los requisitos dispuesto en la directiva vigente. En los casos que no se cumpla con estas directivas, es necesario la aprobación y/o conformidad de las jefaturas según los niveles de autorización.

No incluye para Nuevos Suministros o Modificaciones de existentes, Reinstalaciones, por cuanto la actividad se encuentra incluida en la Descripción de Actividades de la Partida AM05.

##### **Procedimiento de la actividad:**

- 1) Negociación realizada con el cliente deudor con la finalidad de otorgar facilidades de pago al cliente que mantiene obligaciones de pago pendientes. Esta negociación se realizará en consideración a las normas establecidas en la directiva de Cobranzas de LA ENTIDAD y las normas adicionales aprobadas por la Gerencia Comercial y Gerencia Regional.
- 2) Explicación al cliente de los pasos a seguir y los requisitos técnicos indispensables para la atención, y absuelve todas las consultas o dudas del cliente con el mismo registro.
- 3) Las transacciones se realizarán en base a la información de la deuda señalada en el sistema informático comercial a la fecha de la transacción.
- 4) Ingreso de las condiciones acordadas al sistema informático comercial y entrega de la copia de la transacción al cliente.
- 5) Cobranza de la cuota inicial establecidas para este tipo de actividades, emitiendo la Transacción Extrajudicial (convenio de facilidades de pago).
- 6) Generación de boletas de venta o factura por los intereses de la deuda financiada.
- 7) Toda la documentación que pueda presentar el cliente es subida al repositorio o nube de EL CONTRATISTA en el mismo día.
- 8) Incluye los convenios de facilidad de pago producto de los recuperos aplicados.
- 9) La Supervisión deberá descargar reporte de facilidades de pago emitidas en el día. Por Nuevas Conexiones, Reinstalaciones, Consumo de Energía, por separado.
- 10) Cliente puede utilizar tarjeta de crédito o débito, depósito en cuenta, y otra modalidad que LA ENTIDAD defina.

- 11) Genera Orden de Trabajo. En el día, todos los documentos son subidos al repositorio o nube de EL CONTRATISTA, descargado en la PC.

#### **1.1.7. AM07. Emisión de boletas y facturas**

##### **Enfoque de la actividad:**

Consiste en atender una venta por un servicio adicional, que no está vinculada a la venta de conexiones nuevas, incremento de potencia, reaperturas. Comprende los recuperos de energía, pago por servicios prestados por parte del área técnica u otros, esta venta puede ser al crédito o contado previa aprobación de LA ENTIDAD.

##### **Procedimiento de la actividad:**

- 1) Registro en el sistema comercial de LA ENTIDAD y emisión del Presupuesto.
- 2) Generación de boletas de venta o facturas por la venta de servicios solicitados, cuidando las características que exigen los entes fiscalizadores (Sunat). Todo documento contable deberá ser emitido a través del sistema informático comercial.
- 3) Entrega de los comprobantes emitidos al cliente.
- 4) Se consideran dentro de esta actividad todo concepto que proviene de una venta extraordinaria; y otros que se consideren previa coordinación y aprobación de LA ENTIDAD.
- 5) Cobranza al 100% o de la cuota inicial de Servicios requeridos por los Clientes, previa aprobación de la Jefatura de Servicio al Cliente o quien LA ENTIDAD haya designado.
- 6) Cliente puede utilizar tarjeta de crédito o débito (cobro con POS), depósito en cuenta, y otra modalidad que LA ENTIDAD defina.
- 7) Se implementará un expediente digital por cada una de las actividades, que incluye el ordenado de la documentación del caso.
- 8) Genera Orden de Trabajo. En el día, todos los documentos son subidos al repositorio o nube de EL CONTRATISTA, descargado en la PC.
- 9) Procede a digitalizar las facturas emitidas, colgándolo en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA en el mismo día, junto con la documentación sustentatoria.

#### **1.1.8. AM08. Módulo de Factibilidades**

##### **Enfoque de la actividad:**

Consiste en registrar los requerimientos de demandas de energía correspondientes a los sistemas de distribución y de utilización.

Se registra cada una de las etapas de la R.D. N° 018-2002-EM/DGE. Incluye requerimientos de cargas mayores a 10 kW.

##### **Procedimiento de la actividad:**

Se recepciona la documentación digital presentada por el interesado o reenviada por la Unidad de Clientes Mayores, debiendo incluir lo requerido en cada etapa de la R.D. N° 018-2002- EM/DGE.

Se registra en el Módulo de Factibilidades.

En el día, todos los documentos son subidos al repositorio o nube de EL CONTRATISTA con acceso a LA ENTIDAD.

En todas las Etapas, la Supervisión se descarga la carta respuesta y documentación que incluye las Áreas Técnicas en el Módulo de Factibilidades.

Se hace firmar al solicitante el registro obtenido en el Módulo de Factibilidades. Etapas:

- Factibilidad y/o Punto de Diseño
- Presentación de Proyecto
- Revisión de Proyecto
- Inicio de Obra

- Ejecución de Obra Conformidad de Obra
- Pruebas Técnicas
- Puesta en Servicio
- Recepción de Obra

#### **1.1.9. Registro de solicitudes, reclamos, denuncias vía WhatsApp o cualquier otro medio.**

##### **Enfoque de la actividad:**

Consiste en registrar las solicitudes, reclamos, denuncias o requerimiento que realizan nuestros grupos de interés a través de los WhatsApp o cualquier otro medio conformados con ellos, sean Clientes, Autoridades, Instituciones u otros.

##### **Procedimiento de la actividad:**

Personal que la contratista indique, deberá formar parte del grupo WhatsApp con grupos de interés con la finalidad de ingresar en línea sus solicitudes, reclamos, denuncias o requerimiento. Si la comunicación es fuera de horario laboral se registrará el primer día hábil siguiente.

Si hubieran solicitudes, reclamos, denuncias captadas en algún evento o sean derivados en algún otro medio; éstas serán derivadas a EL CONTRATISTA para su registro en el sistema comercial Optimus NGC.

#### **1.1.10. Scaneo, traslado, seguimiento y Control de Ordenes de Trabajo a contratista y personal de Concesionaria, incluye actas y cartas.**

##### **Enfoque de la actividad:**

Ser el nexo entre la empresa y sus contratistas en la emisión y entrega de órdenes de trabajo, actas de trabajo y cartas. Asimismo, deberá realizar el seguimiento y control de estos trabajos para informar los incumplimientos.

##### **Procedimiento de la actividad:**

Llevar el control de dicho trabajo reportado a las contratistas, evidenciando retrasos o incumplimiento de plazos normativos, dichos incumplimientos deberán ser reportados a la **ENTIDAD**.

Adicionalmente, LA CONTRATISTA deberá reportar un archivo Excel a la Jefatura Comercial de LA ENTIDAD detallando las ventas, reclamos, y convenios realizados, incluyendo las facturas, boletas, notas de crédito y débito emitidas. Asimismo, debe incluirse un resumen de las actividades realizadas (solo cantidades).

## ANEXO N° 2

### Características de los locales Atención al Cliente en la U.E. Paita

La infraestructura que se requiere para la ejecución del servicio es el siguiente:

- 01 local en Paita Alta: El local debe tener como mínimo 114 metros cuadrados.
- 01 local en Pueblo Nuevo de Colán: El local debe tener como mínimo 28.5 metros cuadrados.
- 01 local en La Huaca: El local debe tener como mínimo 28.5 metros cuadrados.
- 01 local en Ignacio Escudero: El local debe tener como mínimo 28.5 metros cuadrados.

***Todos los locales deben ser proporcionados por EL CONTRATISTA. LA ENTIDAD no arrendará ningún local.***

El Contratista debe tener en cuenta que el área de atención al cliente no debe ser menor al 70% del área total de cada local.

En un solo piso y techado, que debe incluir servicios higiénicos, además debe contar con mobiliario temporal para el ordenamiento y custodia de los expedientes, los cuales serán recogidos por el Servicio de File de Clientes periódicamente.

Los locales deben contar con licencias municipales, autorizaciones de defensa civil, seguridad y sanitarias, planes de contingencia, señalética, y las necesarias para aperturar un local. Asimismo, debe estar pintado y amoblado usando las Especificaciones Técnicas Layout (Diseño) que se adjunta, y el logotipo los colores representativos de EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA, deberá contar con los respectivos letreros con su logotipo y en parte exterior debe colocarse un letrero con el horario de atención y el nombre de la misma.

Deben contar con rampa de acceso para discapacitados.

EL CONTRATISTA debe implementar los ambientes, mobiliario, equipos, con las mismas características operativas y de funcionalidad, según Especificaciones Técnicas Layout (Diseño) y que se describen en el Anexo 01 del presente documento.

***Sistema de video vigilancia Instalado en cada centro de atención, con grabación a los Módulos de Atención y exterior, el cual deberán entregar semanalmente copia de la grabación realizada.***

Deberán contar con muebles adecuados para la exhibición del Libro de Observación, Lineamientos Resolutivos y folletería, con sus respectivos letreros de identificación.

Módulos de escritorio para todos los puntos de atención, Mobiliario adecuado, estanterías, con logo de EL CONTRATISTA, interno y externo, paredes pintadas, horario de atención externo.

Servicio de limpieza y desinfección permanente de los ambientes.

Franela para limpieza por cada personal de contacto. Fundas protectoras de Pcs e Impresoras por cada Módulo.

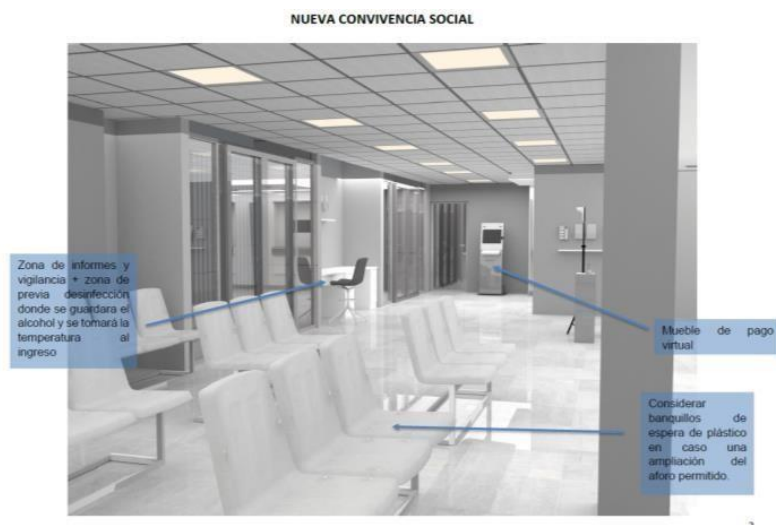
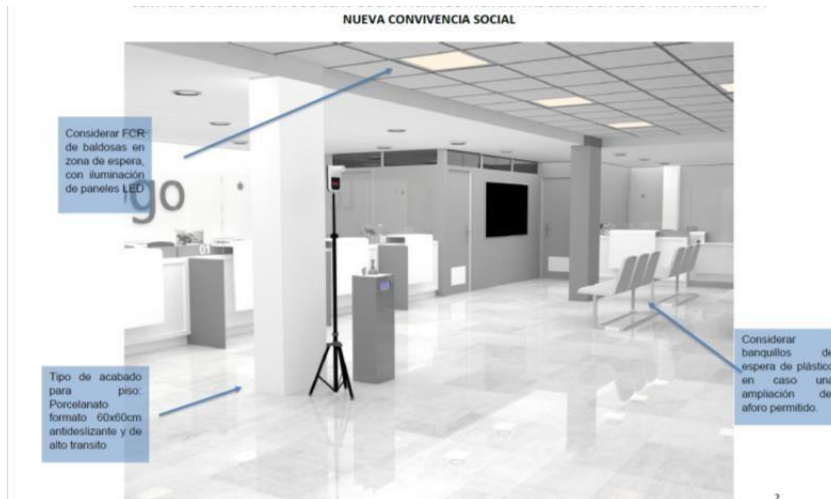
Mural para publicación de pliegos tarifarios, costos regulados, y normas.

***Conforme al punto 5.5 ítem 2. de la Resolución 047-2009-OS/CD del OSINERGMIN que establece que las oficinas deben estar señalizadas de manera adecuada para orientar al público. Esto incluye la identificación al exterior del centro de atención y señalización interior para identificar las distintas áreas de atención al público, así como garantizar condiciones mínimas de infraestructura y comodidad para los usuarios en los centros de atención. Adicionalmente, la identificación de las áreas utilizando materiales duraderos que no sean susceptibles al deterioro. Este enfoque no solo garantizará la longevidad de la señalización sino también la eficiencia en la gestión de vuestras instalaciones a largo plazo.***

Módulos de Plataforma de Atención Clientes, según la cantidad de trabajadores por cada Oficina Comercial:





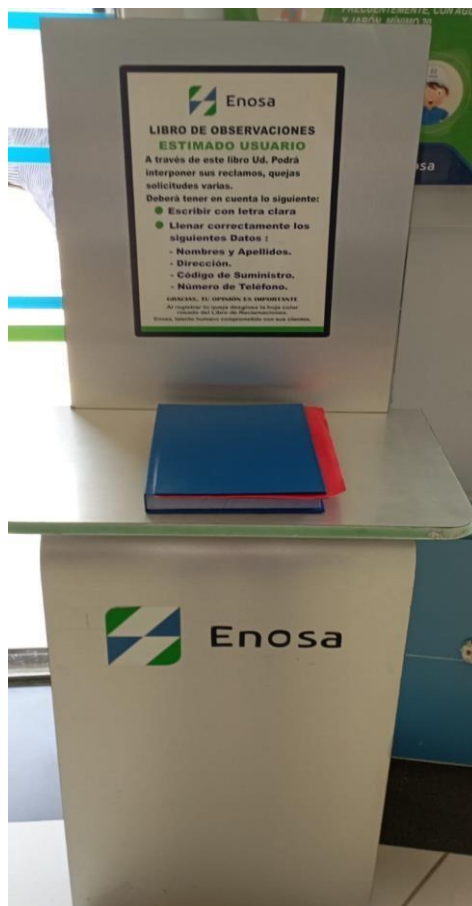


NOTA: las fotos anteriores son referenciales, así mismo los pisos podrán ser de cerámico o concreto pulido o porcelanato o laminado, además contar con techo aligerado y estar en buen estado como mínimo y la iluminación podrá ser con fluorescentes o focos.

- Un (01) Módulo para el Coordinador con las mismas características de los Módulos de Atención al Cliente.
- Ocho (08) Sillas ergonómicas para el personal.
- Doce (12) sillas con triple asiento para el público (6 para la oficina de Paita, y 2 en cada una de las demás oficinas).
- 05 dispensadores de agua con vasos descartables para los clientes de LA ENTIDAD y sus trabajadores.
- Se propone el siguiente diseño: Panel Informativo de 1.20 x 2.4m que debe estar ubicado en un lugar visible para el público, donde se publicará la información y a la normativa vigente. Se debe publicar las Interrupciones Programadas del servicio.



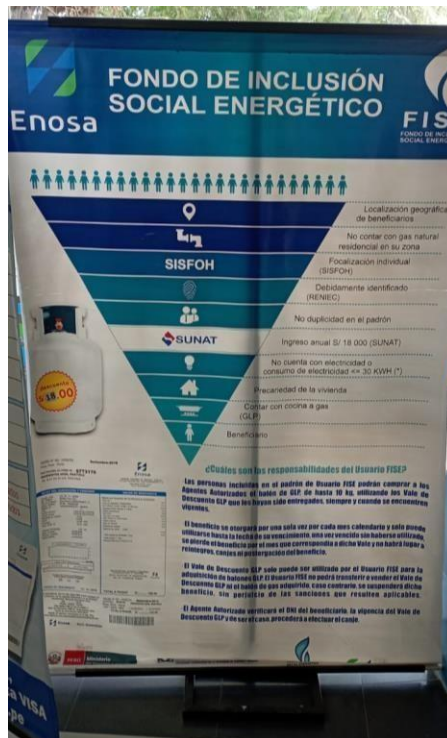
- Estante 0.8 x 0.4 cm que deberá estar a 1.3 m del piso visible al público donde se ubicará el Libro de Observaciones y 01 estante para las Resoluciones de Observancias Obligatorias vigentes las cuales deberán ser impresas y anilladas por EL CONTRATISTA; ambos estantes deben tener el logo de EL CONTRATISTA.
- Res. OSINERGMIN N° 010-2021-OS/CD • Res. OSINERGMIN N° 014-2021-OS/CD •  
 Res. OSINERGMIN N° 009-2021-OS/CD • Res. OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD •  
 Res. OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 044-2018-OS/CD
- Res. Ministerial N° 346-96-EM/VME
- Res. Sala Plena N° 001-2018 OS/STOR-TASTEM
- Res. Sala Plena N° 002-2018 OS/JARU
- Res. Sala Plena N° 001-2008 OS/STOR
- Res. Sala Plena N° 002-2008 OS/JARU • Res. Sala Plena N° 002-2009 OS/JARU •  
 Res. Sala Plena N° 003-2008 OS/JARU
- Res. Sala Plena N° 004-2008 OS/JARU
- Res. N° 01-2016-OS/JARU
- Res. N° 044-2016-OS/GRT
- Formato de Reclamos, Medidas Cautelar, Queja y Recursos Administrativos



Una computadora con acceso a los portales de LA ENTIDAD y Osinergmin, como Módulo de Autoatención con logo de EL CONTRATISTA.

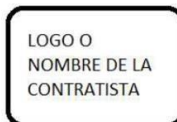


- Estante para folletos con 12 separaciones de 0.1 m de separación deberá estar a 0.9 cm del piso
- Estructura metálica para instalar Banner de 1.90 x 1.00 m con información del FISE. El Banner es proporcionado por LA ENTIDAD. LA ESTRUCTURA es proporcionada por EL CONTRATISTA.



- Letrero que soporte la intemperie con el nombre del punto de atención se ubicará en la parte exterior del Local con letras visibles deberá indicar lo siguiente:

### CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE



**CONTRATISTA DE :**

- Letrero 0.3x0.3 m de material que soporte la intemperie y visible donde se indicará horario de atención estará ubicada al costado de la puerta de ingreso a una altura de 2 m del piso.



- Señalización de 0.3 x 0.4 m que deberá ir en el módulo de atención indicando que no se acepta pagos en efectivo, pero sí se aceptan pagos con tarjeta de crédito o débito debe permanecer durante perdure el contrato.
- Señalización de Seguridad.

- Extintores PQS en cantidad y capacidad de acuerdo al Área del Local.
- Permisos municipales y/o autoridad respectiva vigente durante el contrato.
- Ventilación natural adecuada y aires acondicionados con extractores.
- **Suministro eléctrico trifásico, con tableros de distribución interno con llaves termo magnéticas, diferencial y puestas a tierra.**
- **Luces de emergencia.**
- Útiles de escritorio para cada personal
- Estantes de acuerdo a la cantidad de documentación que tenga en su poder
- Papel bond necesario para satisfacer las actividades a realizar • **Botiquín.**
- Tablero Interno de Comunicaciones y cableado en canaletas de los cables para punto de red.

#### CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<b>A. PRECIO</b>		
<u>Evaluación:</u>  Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.  <u>Acreditación:</u>  Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta ( <b>Anexo N° 6</b> ).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:  $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$  $i$ = Oferta $P_i$ = Puntaje de la oferta a evaluar $O_i$ = Precio $i$ $O_m$ = Precio de la oferta más baja $PMP$ = Puntaje máximo del precio  <b>100 puntos</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>100 puntos<sup>12</sup></b>

#### Importante

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

<sup>12</sup> Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.



## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLÁN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL PAITA - ELECTRONOROESTE S.A.**, que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACION SIMPLIFICADA Nº AS-SM-XXX-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1 derivado del CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-2-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1** para la contratación de **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLÁN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL PAITA - ELECTRONOROESTE S.A.**, 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 **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLÁN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL PAITA - ELECTRONOROESTE S.A.**

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

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

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

### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>13</sup>**

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

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

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

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

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

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

El plazo de ejecución del presente contrato es de mil noventa y cinco (1095) días calendarios, el mismo que se computa desde el día siguiente del acta de inicio.

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

#### **Importante**

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

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

#### **Importante**

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

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

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

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

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la Jefatura Comercial en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

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

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

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

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

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

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de dos (2) años contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

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

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

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

Donde:

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

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

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

#### **Importante**

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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DECIMA CUARTA: VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES**

LA CONTRATISTA brindará las facilidades a LA ENTIDAD a fin de que esta última pueda efectuar auditorías y/o supervisiones específicas para la verificación del cumplimiento de obligaciones contraídas en el presente contrato, estando obligada LA CONTRATISTA a alcanzar la documentación e información que resulte necesaria para dicho propósito, conforme al requerimiento formulado por LA EMPRESA.

Si como resultado de la auditoría y/o supervisión de la prestación de servicio, se detectase algún incumplimiento, LA ENTIDAD aplicará la penalidad o actuará con arreglo a la normativa de contratación estatal que corresponda, conforme a las obligaciones asumidas y detalladas en los Términos de Referencia que forman parte integrante del presente contrato.

#### **CLÁUSULA DECIMA QUINTA: CUMPLIMIENTO LEY N°31564**

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: 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 SETIMA: 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 DECIMA OCTAVA: PROTECCIONES DE DATOS PERSONALES**

EL CONTRATISTA autoriza a LA EMPRESA, para que realice el tratamiento de todos los datos personales que suministre o se generen como consecuencia de su relación contractual a favor de LA EMPRESA, de manera indefinida o hasta que revoque dicha autorización. Sus datos personales serán almacenados en la base de datos denominada "Relación de Proveedores" de titularidad de LA EMPRESA.

Estos datos personales consisten en nombre y apellido, número de documento de identidad, número de pasaporte, dirección de domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico, imagen, firma, teléfono de referencia, carné de extranjería, libreta militar, estado civil, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, profesión, edad, lugar de nacimiento, historial educativo, especialización, idioma, historial profesional, datos de derechohabientes, datos bancarios, información tributaria, seguros, planes de pensiones, jubilaciones, beneficios, código ESSALUD, CUSPP, información relativa a la salud física o mental, alergias, grupo sanguíneo, otro que pudiera ser considerado datos personales o sensibles que se pongan en conocimiento de LA EMPRESA durante el desarrollo de la relación contractual.

El tratamiento podrá ser realizado directamente por LA EMPRESA o a través de un tercer agente designado por LA EMPRESA, exclusivamente para las finalidades que describimos en el siguiente párrafo. En cualquier caso, LA EMPRESA garantiza la seguridad y confidencialidad del tratamiento de sus datos personales. La finalidad del tratamiento es una adecuada ejecución de la relación contractual de la que usted es parte y cumplir las obligaciones legales que nos corresponden. Entre dichas finalidades tenemos:

- i) gestión de recursos humanos;
- ii) administración de beneficios laborales y sociales para los colaboradores y sus derechohabientes;
- iii) evaluación de desempeño;
- iv) registros de ingresos y salidas;
- v) gestión de programas corporativos;
- vi) manejo de acciones correctivas;
- vii) procesamiento y gestión de atenciones y reclamos de seguros, entidades prestadoras de servicios de salud y sistemas de pensiones;
- viii) evaluaciones de ingreso, salida y controles periódicos de salud;
- ix) análisis de perfiles; y
- x) cualquier otra que sea necesaria para el cumplimiento de la relación contractual.

Por tal razón, la autorización para el tratamiento de sus datos personales resulta obligatoria para la ejecución de dichas actividades, y en caso de negativa, ellas no se podrán realizar. Por su parte, EL CONTRATISTA se compromete a: (i) utilizar los datos personales que pudiera recibir directa o indirectamente únicamente para los fines vinculados a la relación de prestación de servicios que mantiene a favor de LA EMPRESA; (ii) guardar confidencialidad en el tratamiento de los datos personales que maneje durante su función, inclusive con posterioridad a la culminación de su relación de prestación de servicios a favor de LA EMPRESA; y, (iii) devolver o destruir la información referida a datos personales que hubiera recibido en atención a su relación de servicios con LA EMPRESA, según se le disponga.

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con estos compromisos y, en general, con las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N°29733 y su Reglamento, que le resulten aplicables en el marco de La relación de prestación de servicios que mantiene con LA EMPRESA.

En caso de incumplimiento, LA EMPRESA podrá tomar las acciones disciplinarias correspondientes, sin perjuicio de iniciar las acciones legales necesarias para resarcir cualquier daño que pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: 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 VIGESIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>14</sup>**

---

<sup>14</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las



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.

De ser el caso, ambas partes acuerdan que se someterán a un arbitraje institucional de derecho a cargo de un tribunal arbitral, en idioma castellano y de acuerdo con las normas contenidas en el Reglamento de Arbitraje del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima bajo su administración o del Centro de Arbitraje Latinoamericano e Investigación Jurídica – CEAR Latinoamericano, a elección de quien inicie la controversia.

El tribunal estará compuesto por tres (03) miembros, uno designado por cada una de las partes, los que a su vez designarán al tercero, quien presidirá el tribunal arbitral. En caso las partes no se pusieran de acuerdo y/o no estuviera conformado el tribunal la designación del (o de los) árbitro(s) faltante(s) será realizada por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.

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 VIGESIMA PRIMERA: 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 SEGUNDA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
“LA ENTIDAD”

\_\_\_\_\_  
“EL CONTRATISTA”

#### **Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley Nº 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>15</sup>.*

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).

<sup>15</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

## ANEXOS



## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1**

Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>16</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>17</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

<sup>16</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

<sup>17</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**Importante**

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

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1**

Presente.-

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

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>18</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>19</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>20</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

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

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

<sup>18</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>19</sup> Ibídem.

<sup>20</sup> Ibídem.

4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>21</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

---

<sup>21</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

## ANEXO N° 2

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

Señores

#### COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

### ANEXO Nº 3

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA Nº AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

#### ANEXO Nº 4

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA Nº AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

## ANEXO Nº 5

### PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

#### COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACION SIMPLIFICADA Nº AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-2-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1**.

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] Nº [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>22</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>23</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>24</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<sup>22</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

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

<sup>24</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.



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

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

**Importante**

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

## ANEXO Nº 6

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores

#### COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACION SIMPLIFICADA Nº AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1

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
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DE PAITA, PUEBLO NUEVO DE COLÁN, LA HUACA E IGNACIO ESCUDERO EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL PAITA - ELECTRONOROESTE S.A.	
<b>TOTAL</b>	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

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

ANEXO Nº 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**ADJUDICACION SIMPLIFICADA Nº AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1**  
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>25</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>26</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>27</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>28</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>29</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>30</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>25</sup> 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.

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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”*.

<sup>28</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>29</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>30</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>25</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>26</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>27</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>28</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>29</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>30</sup>
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

## ANEXO Nº 9

### DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA Nº AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

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

**ANEXO Nº 11**

**SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA  
ITEM [CONSIGNAR EL Nº DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO CORRESPONDE A UNA AS])**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA Nº AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1**

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 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.*

**ANEXO N° 12**

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

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° AS-SM-xxx-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1**

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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



### ANEXO Nº 13

#### DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES PARA PROVEEDORES (Art. 22.4 Código de Ética y Conducta)

Por el presente yo, ..... identificado con DNI N°....., Gerente General o quien haga sus veces de la Empresa..... con RUC N°..... y domicilio en ....., declaro bajo juramento y en honor a la verdad:

RESPECTO DE ALGÚN TIPO DE VÍNCULO DE PARENTESCO DE CONSANGUINIDAD Y/O AFINIDAD CON ALGUN COLABORADOR DEL GRUPO DISTRILUZ:	EXISTE VINCULACIÓN	
	SI	NO
Con mi persona.		
Con accionistas, socios, titular, representantes, apoderados del proveedor..		
Entre los colaboradores del proveedor asignados a la empresa del Grupo Distriluz		

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

EMPRESA Y ÁREA DEL COLABORADOR, SOCIO U OTRO	NOMBRE DEL PARIENTE	TIPO DE VÍNCULO (Ej: madre, hermano, etc.)

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

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

- Ciudad-, - Día- de de

DNI N

Relaciones de parentesco hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad

CONSANGUINIDAD	GRADO DE PARENTESCO	AFINIDAD
Mis padres Mis hijos/as (tanto naturales como adoptivos)	1°	Mi cónyuge Mi suegra/o Los hijos/as de mi cónyuge Cónyuge de mi padre Cónyuge de mi madre
Mis hermanos/as Mis abuelos/as Mis nietos/as	2°	Mis cuñados/as: hermanos/as de mi cónyuge Abuelos de mi cónyuge Nietos de mi cónyuge
Mis tíos/as Mis bisabuelos/as Mis biznietos/as Mis sobrinos/as	3°	
Mis primos/as hermanos Tíos abuelos/as Sobrinos nietos	4°	

## ANEXO N° 14<sup>31</sup>

### FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA SOBRE PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con DNI N° \_\_\_\_\_, declaro bajo juramento: a) Cumplir con las obligaciones consignadas en el artículo 3 de la Ley N° 31564 y artículo 16 de su Reglamento, esto es:

- Guardar secreto, reserva o confidencialidad de los asuntos o información que, por ley expresa, tengan dicho carácter. Esta obligación se extiende aun cuando el vínculo laboral o contractual con la entidad pública se hubiera extinguido y mientras la información mantenga su carácter de secreta, reservada o confidencial.
- No divulgar ni utilizar información que, sin tener reserva legal expresa, pudiera resultar privilegiada por su contenido relevante, empleándola en su beneficio o de terceros, o en perjuicio o desmedro del Estado o de terceros.
- Abstenerme de intervenir en los casos que se configure el supuesto de impedimento señalado en el artículo 5 de la Ley N° 31564 y en los artículos 10 y 11 de su Reglamento.
- No hallarme incurso en ninguno de los impedimentos señalados en los numerales 11.3 y 11.4 del artículo 11 del Reglamento de la Ley N° 31564. Suscribo la presente declaración jurada manifestando que la información presentada se sujeta al principio de presunción de veracidad del numeral 1.7 del artículo IV del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Si lo declarado no se ajusta a lo anteriormente mencionado, me sujeto a lo establecido en el artículo 438 del Código Penal y las demás responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que correspondan, conforme al marco legal vigente.

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

Firma

N° DNI:

---

<sup>31</sup> Numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida del personal del servicio público

## ANEXO Nº 15

### FORMATO DE CONOCIMIENTO DEL PROVEEDOR

#### SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO - D.L. 1249-2016, 26-NOV\_2016

Las empresas del Grupo DISTRILUZ, son sujeto obligado a reportar en el marco del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

FECHA  /  /

Proveedor nuevo ☐ Proveedor antiguo ☐ Cambio de razón social ☐

RAZÓN SOCIAL		PAÍS Y CIUDAD (donde realiza sus operaciones)	
DIRECCIÓN		RUC/DNI/CE	
E-MAIL		TELÉFONO	
		CIU ACTIVIDADES INEI	
		DESCRIPCIÓN CIU	

Nombre representante legal (firmante):		Nacionalidad	
- ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*)	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Tipo de documento	
- Si respondió Si: Señale su Cargo:	Entidad:	Nº de documento	

Nombre dueño / accionista / socio:		% Participación	%	Nacionalidad	
- ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*)	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Tipo de documento			
- Si respondió Si: Señale su Cargo:	Entidad:	Nº de documento			

Nombre dueño / accionista / socio:		% Participación	%	Nacionalidad	
- ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*)	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Tipo de documento			
- Si respondió Si: Señale su Cargo:	Entidad:	Nº de documento			

Nombre dueño / accionista / socio:		% Participación	%	Nacionalidad	
- ¿Ha desempeñado un cargo público en los últimos 5 años? (PEP) (*)	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Tipo de documento			
- Si respondió Si: Señale su Cargo:	Entidad:	Nº de documento			

#### DATOS DE REGISTROS PÚBLICOS (PJ)

Zona Registral	
Partida Electrónica/Ficha N°	
N° de asiento: constitución de la empresa	
N° de asiento: poderes representante legal	

#### SUJETO OBLIGADO (Empresa que debe contar con un Sistema de Prevención de Lavado de Activos de acuerdo a Ley)

¿La empresa es sujeto obligado?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	En caso afirmativo, pasar a la siguiente pregunta
¿Cuenta con Oficial de Cumplimiento?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	¿Inscrito en SBS? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En trámite <input type="checkbox"/>

#### INFORMACIÓN ADICIONAL (PJ)

Explicar brevemente la Naturaleza del giro del negocio, señalar principales clientes, campo de acción en zonas geográficas, etc.	
Señalar principales servicios o productos que brinda:	
Listar sucursales o ciudades donde opera:	
¿La empresa cotiza en Bolsa de Valores?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿La empresa es materia de Auditorías Externas?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Ha contratado con <<Empresa del Grupo DISTRILUZ>> en los últimos 5 años	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Indicar Nro. Contrato o Nro. Ordenes de Servicio

#### CONSIDERACIONES ESPECIALES

1. La información brindada por el PROVEEDOR tiene carácter de declaración jurada y es de carácter confidencial.
2. En caso algún accionista, socio o representante legal vinculado del PROVEEDOR sea PEP, cada uno deberá completar el formulario PEP (Anexo 02).
3. El PROVEEDOR tiene la obligación de comunicar los cambios en la información contenida en el presente documento y remitir el sustento correspondiente.
DECLARACIÓN JURADA: Por medio del presente declaro bajo juramento como REPRESENTANTE LEGAL que a la fecha de suscripción del presente documento no tengo antecedentes penales y ninguno de los accionistas, vinculados a procedimientos referidos a lavado de activo o financiamiento de terrorismo o a delitos de cohecho activo transnacional, cohecho activo genérico cohecho activo específico, colusión simple y agravada, tráfico de influencias.
DECLARACIÓN JURADA: Por medio de la presente, en calidad de Representante Legal de la empresa conforme a los poderes inscritos en la Partida Electrónica del Registro de Personas Jurídicas declaro bajo juramento que a la fecha de suscripción del presente documento la empresa no ha estado incurso en procedimientos referidos a lavado de activo o financiamiento de terrorismo o a delitos de cohecho activo transnacional, cohecho activo genérico cohecho activo específico, colusión simple y agravada, tráfico de influencias.

del mes de  del año

Nombre, Firma y Sello del Representante Legal: \_\_\_\_\_

Colaborador del Grupo DISTRILUZ \_\_\_\_\_

## ANEXO Nº 16

### FORMULARIO: PERSONA EXPUESTA POLÍTICAMENTE (PEP)

De acuerdo a lo dispuesto por el Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos, aprobado mediante resolución SBS N°369-2018, se le solicita registrar la siguiente información:

#### Campos Obligatorios para ser llenados por el PEP:

Nombres			
Apellido Paterno		Apellido Materno	
Tipo de Documento de Identidad	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> Carné Extranjería	
	<input type="checkbox"/> Pasaporte	<input type="checkbox"/> Otros (detallar)	
Número de Documento			
Nacionalidad		Residencia	
Dirección			
Teléfono Fijo		Teléfono Celular	
Correo Electrónico			
Cargo que desempeña o ha desempeñado (*)			
Institución / Organismo Público / Organismo Internacional (*)			
Fecha de Inicio en el cargo		Fecha de Cese	

**Información de familiares hasta SEGUNDO grado de consaguinidad o afinidad** (padres, hijos, cónyuge, padres del cónyuge, hijos del cónyuge, hijos del cónyuge, abuelos, hermanos, nietos, abuelos del cónyuge, hermanos del cónyuge):

Nombres y Apellidos completos	Tipo de Documento	Número de Documento	Parentesco	Comentarios

**Información de personas jurídicas donde un PEP tiene el 25% o más de participación en el capital social, aporte o participación** (de ser el caso):

Razón Social	N° RUC	Dirección de la Empresa

(\*) Acorde a lo descrito en el listado de cargos que son considerados PEP

del mes de  del año

Firma de PEP : \_\_\_\_\_

DNI N°: \_\_\_\_\_