



BASES INTEGRADAS

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

CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO

ID PAC: 07



DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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



SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

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



1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

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

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

coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.

- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas



que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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



CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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



CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES



3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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



SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL
RUC N° : 20216072155
Domicilio legal : Calle De La Prosa N° 136 – San Borja / Lima
Teléfono: : 225-1313
Correo electrónico: : comiteespecial@osiptel.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de atención telefónica al usuario

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución de Oficina de Administración y Finanzas N° 00118-2024-OAF/OSIPTEL el 25 de abril de 2024.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Aplica.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de setecientos setenta (770) días calendario, computados



a partir del día siguiente de suscrito el contrato, de acuerdo al siguiente detalle:

Implementación de la interconexión	Cuarenta (40) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.
Plazo de ejecución	Setecientos treinta (730) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrita el acta de Inicio del servicio.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 6.50 (Seis y 50/100 soles) en Tesorería de la Entidad. El Lugar para realizar el pago y obtener las Bases es en Calle de la Prosa 136, San Borja, en el horario de 08:45 a 16:45 horas.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31953 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias aplicables.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias aplicables.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado

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



CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

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

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

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

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

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

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “Factores de Evaluación” establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.

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. Se adjunta formato en las bases
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

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

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁵ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- f) Domicilio 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 ⁶ (**Anexo N° 12**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.

Importante

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

Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁸.*
- *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 Mesa de Partes Virtual; <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/> (desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los

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

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

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

⁸ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente) o, en Mesa de Partes del OSIPTEL sito en Calle De La Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 horas a 16:45 horas⁹.

Importante

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

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales de veinticinco (25) armadas, de acuerdo al siguiente detalle:

- Primera armada: 4% después del otorgamiento de la conformidad del informe técnico de la implementación.
- Segunda a la vigesimoquinta armada: 4% después del otorgamiento de la conformidad de cada reporte mensual.

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

- Conformidad emitida por la Dirección de Atención y Protección al Usuario - DAPU.
- Comprobante de pago.

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



⁹ De conformidad con los lineamientos de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 047-2022-PD/OSIPTEL, y, Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 071-2022-PD/OSIPTEL.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

TÉRMINOS DE REFERENCIA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO	
Nro. PAC:	
POI:	3.15 Gestionar la implementación del servicio tercerizado de atención telefónica FONOAYUDA.

II. UNIDAD ORGÁNICA USUARIA

Dirección de Atención y Protección del Usuario, en adelante, DAPU.

III. FINALIDAD PÚBLICA

El OSIPTEL requiere ampliar la capacidad de atención para la absolución de las consultas que realizan los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de llamadas telefónicas, garantizando la disponibilidad del servicio y la calidad de atención del Contact Center Institucional, FonoAyuda.

IV. ANTECEDENTES

El Contact Center Institucional del OSIPTEL (FonoAyuda) brinda el servicio de atención y orientación a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones sobre sus derechos y obligaciones, al cual pueden acceder marcando el número 1844. A través de este mecanismo, se atienden las consultas de usuarios que ingresan por teléfono (1844), correo electrónico y formulario de contacto web.

En el mes de marzo de 2023, se culminó el servicio a través del cual se realizó el Diagnóstico de la Atención Telefónica Institucional – Contact Center del OSIPTEL, el mismo que además de presentar los resultados del diagnóstico, recomendó el incremento de posiciones para atención (orientadores), entre otros aspectos, para cubrir la demanda de atenciones telefónicas que no puedan ser atendidas.

En ese sentido, se necesita contratar el servicio de un contratista que tenga la capacidad instalada y pueda encargarse de la demanda de atenciones de usuarios que no puedan ser atendidos a través de este canal.

V. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO



Realizar la contratación del servicio de atención telefónica al usuario por medio de una empresa tercera bajo la modalidad de outsourcing, a fin de brindar atención y orientación, y gestionar la atención de los casos presentados y realice el seguimiento de la atención correspondiente.

En ese sentido, resulta necesario para la DAPU la contratación del servicio, toda vez que, si bien el OSIPTEL cuenta con un contact center FonoAyuda 1844, actualmente este canal de atención, ya no dispone de capacidad suficiente para atender oportunamente la demanda de los usuarios, resaltando que, es prioritario brindar atención adecuada a todos los usuarios que lo solicitan.

VI. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio requerido por OSIPTEL comprende la atención al ciudadano a través del canal telefónico, dicho servicio se prestará de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm, incluyendo los días feriados nacionales y públicos. Respecto a los días feriados, el contratista deberá tener presente, durante la ejecución del servicio, que estos están definidos en el marco normativo vigente.

El servicio deberá ser prestado por el contratista de manera presencial en las instalaciones del mismo.

La atención de llamadas telefónicas se refiere a la atención de los usuarios que se comunican al OSIPTEL a través del número 1844.

Las características del servicio son:

1. PERSONAL.

El servicio requiere contar con el soporte de personal necesario para ejecutar eficientemente las actividades propias del servicio y deberá cumplir con:

- Trece (13) posiciones para atención, siendo el contratista el responsable de la distribución y cantidad de agentes que cubra el horario requerido.
- 01 supervisor - Formador con experiencia en supervisión de personal de campañas de atención al cliente.

EL contratista es responsable de la convocatoria, reclutamiento y supervisión del personal que será asignado.

El OSIPTEL no asumirá responsabilidad alguna en caso de accidentes, daños, invalidez y muerte del personal asignado por el contratista y que pudieran ocurrir durante la ejecución o vigencia del servicio y con ocasión o consecuencia del mismo, por tanto, es responsabilidad del contratista la salud e integridad del personal asignado al servicio.

1.1. CONSIDERACIONES PARA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL:

El contratista deberá presentar al OSIPTEL las propuestas (mínimo 2 candidatos por posición a cubrir) del personal inmerso en el desarrollo del servicio. Las propuestas serán presentadas a la DAPU a los veinte (20) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato.

El contratista enviará a la DAPU el file personal de cada posición a los treinta (30) días calendario contados a partir del día hábil siguiente de la suscripción del contrato. El file personal por cada posición deberá contener lo siguiente:

- Currículo vitae documentado.
- Certificado de antecedentes policiales, penales y judiciales.



- Reporte del registro nacional de grados académicos y títulos profesionales.
- Propuesta laboral.
- Acta de entrega de examen médico ocupacional.
- Certificado de aptitud laboral.
- Contrato de trabajo que señale la posición a ocupar.
- Autorización de uso de datos personales.
- Acuerdo de confidencialidad de información.

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

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

Se indica que la documentación de las propuestas, así como, del file personal de cada posición deben ir dirigidos a la DAPU y serán entregados en Mesa de Partes Virtual <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/> (desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente) o, en Mesa de Partes del OSIPTEL sito en Calle De La Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 horas a 16:45 horas

2. HORARIO DE ATENCIÓN.

La prestación del servicio es de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm, incluyendo feriados nacionales y públicos.

El servicio debe ser permanente y se desarrollará en las instalaciones del contratista que brindará el servicio, dentro del horario establecido en el párrafo anterior, de manera presencial, no remota.

La distribución de las posiciones durante el horario establecido se realizará de acuerdo a la demanda de atenciones y según la distribución que apruebe la DAPU. Cualquier cambio en los turnos será coordinado entre el contratista y la DAPU y responderá a las necesidades de desarrollo del servicio, debiendo sumar trece (13) posiciones diarias de lunes a sábados.

Se establecerán los siguientes turnos, considerando un máximo de cuarenta y ocho (48) horas a la semana por asesor de atención, los turnos serán de nueve (09) horas, incluyendo la hora de refrigerio:

Turno 1: 8:00horas a 17:00horas.

Turno 2: 11:00horas a 20:00horas.

Considerar que, de lunes a viernes el Turno 1 deberá contar con 7 posiciones y el Turno 2 deberá contar con 6 posiciones. Los días sábados, el Turno 1 deberá contar con 8 posiciones y el Turno 2 deberá contar con 5 posiciones

3. ORGANIZACIÓN MÍNIMA DEL SERVICIO.

Para la realización del servicio se requiere cubrir trece (13) posiciones de asesores de atención telefónica, y un (01) supervisor - formador.



Perfil del asesor de atención telefónica

- Bachiller en derecho y/o ciencias políticas y/o economía y/o administración y/o ciencias de la comunicación¹⁰.
- Experiencia: Mínimo Seis (06) meses de experiencia como agente, asesor telefónico, teleoperador, analista, monitor de calidad y/o asistente de calidad en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos y/o atención al cliente y/o atención de reclamos y/o teleatención y/o centro de contacto y/o call center (Se aceptará experiencia desde practicante profesional)¹¹¹²¹³¹⁴¹⁵¹⁶¹⁷

¹⁰ De acuerdo a la absolución de consultas N° 09 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: “Se indica: “Tener el nivel de estudio y experiencia establecido en el perfil”. Especificar el de asesor de atención telefónica, se puede considerar con estudios universitarios o técnicos en curso?”, respuesta: “Se va a considerar el siguiente perfil para las 13 posiciones: Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación. Se precisará en las bases.”

¹¹ De acuerdo a la absolución de consultas N° 09 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: “Se indica: “Tener el nivel de estudio y experiencia establecido en el perfil”. Especificar el de asesor de atención telefónica, se puede considerar con estudios universitarios o técnicos en curso?”, respuesta: “Se va a considerar el siguiente perfil para las 13 posiciones: Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación. Se precisará en las bases.”

¹² De acuerdo a la absolución de consulta N° 71 del participante KOBANZAS S.A.C., consulta: “A LO REFERENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL ASESOR DE ATENCION TELEFONICA , AL NO INDICARSE EL PERFIL ESPECIFICO, SE ENTENDE QUE ¿PUEDE SER DESDE SECUNDARIA COMPLETA HASTA ESTUDIOS SUPERIORES TECNICO O UNIVERSITARIOS DE CUALQUIER CARRERA, EN CURSO HASTA EGRESADOS?”, respuesta: “Se va a considerar el siguiente perfil para las 13 posiciones: Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación.”

¹³ De acuerdo a la absolución de consulta N° 72 del participante KOBANZAS S.A.C., consulta: “EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL ASESOR DE ATENCION TELEFONICA, AL NO INDICARSE EL PERFIL DE MANERA ESPECIFICA, SE ENTENDE QUE ¿PUEDEN CONSIDERARSE LOS CARGOS O PUESTOS DE: AGENTE, ASESOR, OPERADOR TELEFONICO, TELEOPERADOR, EJECUTIVO, ASISTENTE, ANALISTA, BACK OFFICE, MONITOR DE CALIDAD, ASISTENTE DE CALIDAD?”, respuesta: “Se considerará la siguiente experiencia para las 13 posiciones: Seis (6) meses de experiencia requerida para el puesto en la función o materia en el sector público y/o privado.

Experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional Se considerará respecto al perfil específico, se considerará: Agente, asesor telefónico, teleoperador, analista, monitor de calidad y asistente de calidad.”

¹⁴ De acuerdo a la absolución de consulta N° 73 del participante KOBANZAS S.A.C., consulta: “EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL ASESOR DE ATENCION TELEFONICA, AL NO INDICARSE EL PERFIL DE MANERA ESPECIFICA, SE ENTENDE QUE PUEDEN CONSIDERARSE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA MINIMA DE 6 MESES A MÁS”, respuesta: “Se considerará la siguiente experiencia para las 13 posiciones: Seis (6) meses de experiencia requerida para el puesto en la función o materia en el sector público y/o privado. Experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional”.

¹⁵ De acuerdo a la absolución de consulta N° 74 del participante KOBANZAS S.A.C., consulta: “EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL ASESOR DE ATENCION TELEFONICA, AL NO INDICARSE EL PERFIL DE MANERA ESPECIFICA, SE ENTENDE QUE PUEDEN CONSIDERARSE LA EXPERIENCIA EN CUALQUIER RUBRO COMO: VENTAS, COBRANZAS, ATENCION AL CLIENTE, CROSSELLING, RECLAMOS, ETC.”, respuesta: “Se considerará como experiencia laboral, el rubro en: Atención al cliente, atención de reclamos, teleatención, centro de contacto y call center.”

¹⁶ De acuerdo a la absolución de consulta N° 102 del participante SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, consulta: “De las condiciones del servicio se consulta: No se establece la formación académica del asesor, se recomienda Título Universitario o bachiller en derecho y/o ciencias de la comunicación y/o economía y/o administración y/o ingeniería industrial y/o ingeniería eléctrica - mecánica eléctrica y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de telecomunicaciones.”, respuesta: “Se va a considerar el siguiente perfil para las 13 posiciones: Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación.”

¹⁷ De acuerdo a la absolución de consulta N° 103 del participante SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, consulta: “De las condiciones del servicio, se consulta: No se considera la experiencia del asesor, se recomienda 1 año de experiencia en servicios de call center en cualquier rubro y/o Atención al Cliente en general (telefonía, virtual, ventanilla, etc)”, respuesta: “Se considerará la siguiente experiencia para las 13 posiciones: Seis (6) meses de experiencia requerida para el puesto en la función o materia en el sector público y/o privado. Experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional”.



Todas las labores tanto de atención como supervisión y formación se realizarán de manera presencial en las instalaciones del contratista en la ciudad de Lima.

El personal que forma parte de la organización mínima del servicio debe residir en Lima Metropolitana, a fin de asegurar la operatividad del servicio ininterrumpidamente, considerando que la prestación del servicio es de manera presencial.

El contratista debe contar con la autorización del personal que brinde el presente servicio para la utilización de sus datos personales. El consentimiento está referido a la declaración de protección de datos personales establecidos en la Ley N° 29733.

Asimismo, el contratista deberá hacer firmar los acuerdos de confidencialidad de información a su personal.

Las posiciones asignadas para el servicio deberán estar ubicadas en un espacio adecuado, que no permita la escucha de ruidos u otras atenciones de otros servicios que brinda el contratista.

4. CAPACITACIÓN

El contratista debe realizar capacitaciones al personal asignado al servicio, para ello debe presentar, dentro de los 40 días calendario contados desde el día siguiente de suscrito el contrato, un cronograma de ejecución de capacitaciones.

Durante el primer y cuarto trimestre de cada año de servicio, el contratista debe realizar 24 horas de capacitación (12 horas de capacitación por turno).

Las capacitaciones deberán contemplar los siguientes temas (pudiendo agruparse según la temática y duración):

- Calidad de atención.
- Identificación de perfil del usuario consultante.
- Manejo de tiempos y productividad.
- Atención de quejas.
- Atención de usuarios difíciles.
- Manejo de estrés.
- Comunicación efectiva.
- Manejo adecuado de voz en atención telefónica.
- Habilidades de la comunicación.
- Identificación de problemas y búsqueda de soluciones.
- Proactividad en el servicio.
- Entre otros temas referidos a la atención de usuarios.

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

- Las capacitaciones deberán ser desarrolladas de manera presencial, en horarios asignados que no perjudiquen el servicio.
- Se deben brindar las capacitaciones en dos (02) grupos, con la finalidad de no perjudicar el servicio.
- Los temas deberán ajustarse al sector telecomunicaciones, y otras que la DAPU considere pertinente.
- El contratista deberá remitir a la DAPU, la acreditación y evaluaciones de todas las capacitaciones que ha recibido el personal asignado al servicio en un plazo no mayor de 20 días calendario, contados desde el día siguiente de culminada la capacitación.



- La asistencia de todo el personal es obligatoria, y deberá presentar a los 7 días de realizada la capacitación, el formato de asistencia de cada capacitación con la firma de cada participante.
- Se deberá brindar capacitaciones respecto a comunicación asertiva y efectiva en la excelencia en la atención al cliente y manejo del tiempo. Desarrollo de habilidades blandas, entre ellas aquellas referidas a reducir la resistencia y la preparación para el cambio en los procesos y mejoras tecnológicas a implementar.
- El contratista deberá almacenar en sus servidores y/o memorias externas los registros de asistencia y evaluación de cada capacitación realizada a los asesores y supervisor – formador. **Esta información se deberá almacenar por año de servicio.**¹⁸
- El contratista deberá proporcionar un ambiente para capacitaciones con una capacidad mínima para veinte (20) personas, el mismo que deberá estar equipado con sillas, mesas, pizarra, proyector multimedia, ecran, cámara de video, audio y equipo para video conferencia de forma permanente. Así como los puntos eléctricos y de red necesaria que se requieran para el normal funcionamiento de los equipos instalados. El contratista remitirá los certificados de todas las capacitaciones que ha recibido el personal asignado al servicio en un plazo no mayor de veinte (20) días calendario, contados desde el día siguiente de culminada la capacitación.
- La evaluación del personal, debe ser realizada por el contratista y OSIPTEL, considerando la nota aprobatoria 15.
- Ante la rotación, el contratista deberá encargarse de capacitar al personal respecto al marco normativo de telecomunicaciones y otros que así lo establezca. Considerar que, las capacitaciones que brinda el OSIPTEL deben ser replicada por el contratista.

El OSIPTEL brindará las capacitaciones en el transcurso de la prestación del servicio, las mismas estarán relacionadas a:

- Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.
- Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.
- Se capacitará al personal el Modelo de Atención del Servicio al Usuario del OSIPTEL que define la Experiencia del Servicio que deberán percibir los usuarios al momento de la atención.
- OSIPTEL realizará capacitación a los asesores y supervisor - formador sobre el marco normativo de prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. La misma que se brindará 15 días calendarios antes del inicio del servicio, como mínimo 4 y hasta 6 horas diarias de lunes a viernes en las instalaciones del contratista o del OSIPTEL.

5. CONDICIONES DEL SERVICIO – ASESOR/ORIENTADOR

¹⁸ De acuerdo a la absolución de consulta N° 125 del participante SERVICIO PROFESIONAL INTEGRAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA SERPROIN PERU SAC, consulta: “¿Por cuánto tiempo se tiene que almacenar en los servidores del proveedor los registros de asistencias, capacitaciones y evaluaciones del personal?, respuesta: “Se precisa que se deberá almacenar por año de servicio.”.



Se debe considerar que, el sueldo bruto referencial mínimo que deberá pagarse por cada asesor, por un máximo de cuarenta y ocho (48) horas a la semana (sin incluir la hora de refrigerio diaria) es de:

- Asesor telefónico S/ 3,000.00
- Supervisor - monitor del servicio S/ 4,500.00

El sueldo bruto referencial mínimo, representa la remuneración mensual mínima bruta; es decir, es el sueldo que deberá percibir cada trabajador del contratista, antes de los respectivos descuentos de ley que le corresponde. Los beneficios sociales y otros (vacaciones, gratificaciones, CTS, asignación familiar, aguinaldos, horas extras, refrigerios, movilidad turno noche y/o madrugada) serán cubiertos por el contratista. El contratista deberá cumplir con la normativa laboral vigente.

Si por la renuncia voluntaria o alguna otra razón el contratista tuviera o decidiera reemplazar al personal asignado al servicio, este deberá asegurarse que el personal de reemplazo cumpla con el mismo o mejor perfil que el personal reemplazado. En estos casos el contratista tendrá un plazo máximo de siete (07) días calendario desde el día siguiente de tomado el conocimiento de la renuncia voluntario o reemplazo del personal asignado al servicio, para presentar propuestas completas (mínimo 2 candidatos por posición a reemplazar) que cumpla con el perfil y experiencia solicitada. La DAPU en dos (2) días calendario desde el día siguiente de presentada la propuesta, verificará y aprobará al personal y una vez emitida la aprobación por correo electrónico. El contratista deberá incorporar al personal al día siguiente de aprobada.

En caso el personal a reemplazar no cumpla con los requisitos mínimos en la primera propuesta, el contratista deberá seguir presentando propuestas hasta que cumpla con los requisitos, para ello tendrá el mismo plazo señalado en el párrafo anterior. Esta propuesta será remitida a la DAPU.

Durante los días que no se cuente con el personal a reemplazar, el contratista deberá asignar personal de reemplazo que garantice la totalidad del personal contratado y la continuidad de la atención, para lo cual dicho personal deberá estar correctamente capacitado para brindar el servicio.

En los casos que el personal se ausente por diversos motivos (periodos vacacionales o de salud) el contratista deberá contar con personal de reemplazo para cubrir las posiciones faltantes, que cumpla estrictamente con el perfil del puesto a reemplazar, con la finalidad de garantizar la totalidad del personal contratado y la continuidad de la atención, para lo cual dicho personal deberá estar correctamente capacitado para brindar el servicio.

6. EVALUACIÓN DE LAS LLAMADAS.

El contratista deberá grabar todas las atenciones realizadas por los asesores y/o el supervisor – formador y deberá tenerlas disponibles durante el año. Al finalizar el periodo deberá hacer entrega de dichas grabaciones al OSIPTEL.

El personal del OSIPTEL que sea designado, tendrá acceso a las atenciones registradas de los asesores/orientadores (registro y grabaciones).

Asimismo, se seleccionará atenciones al azar de un asesor, por semana. En las atenciones seleccionadas se podrá apreciar la grabación de la atención y el registro realizado por el personal de atención.



El contratista realizará la evaluación semanal al personal de atención para calificarlo de acuerdo con las pautas de calidad establecidas y acordadas con el OSIPTEL.

La grabación debe incluir toda la atención con el ciudadano. La grabación debe ser en un solo audio donde se evidencie la interacción de todos los que intervienen en la atención, inclusive si las llamadas son transferidas al supervisor - formador u otro asesor con mayor experiencia. Toda la interacción: asesor, ciudadano, supervisor – formador y otro, debe estar en una sola grabación.

7. ACTIVIDADES A REALIZAR.

El contratista deberá realizar las siguientes actividades durante la ejecución del servicio:

- a) Atender las consultas cursadas por usuarios al FonoAyuda del OSIPTEL 1844, brindando atención y orientación en los temas solicitados y responder de acuerdo a lo establecido por el OSIPTEL y el marco normativo vigente.
- b) Gestionar con las empresas operadoras la atención de casos de usuarios que requieren especial atención a través de los mecanismos de gestión establecidos por el OSIPTEL y realizar el seguimiento de la atención de los mismos. Estas gestiones deberán ser realizadas a través del sistema Checa tu Caso y/o a través de otros mecanismos que establezca OSIPTEL.
- c) Registrar los datos de los ciudadanos el mismo día de su atención de acuerdo a lo requerido en el Sistema de Registro de Atenciones del OSIPTEL. Cabe precisar que, el personal tendrá acceso a los sistemas de OSIPTEL necesarios para la atención de los usuarios, los mismos que estarán habilitados para la atención. El registro de la atención inicia con la atención misma hasta el registro y finalización del caso de usuario; y en caso se haya realizado una gestión, culminará con el seguimiento de la atención de la gestión¹⁹.
- d) Aplicación de encuestas en línea, inmediatamente después de culminar la atención del asesor.
- e) Contar de manera permanente con personal adecuado para la atención, así mismo con el personal de e reemplazo, según corresponda.
- f) Capacitar al personal que brinda atención en los temas que establezca el OSIPTEL.
- g) Alcanzar los reportes solicitados por el OSIPTEL respecto de la atención que brinda a los usuarios y sobre el trabajo de los asesores y supervisor, entre otros.
- h) Mantener capacitado a los asesores respecto de los lineamientos establecidos en el Modelo del Servicio de Atención al Usuario del OSIPTEL, en el marco normativo de prestación de servicios de telecomunicaciones y de atención a usuarios.
- i) Facilitar la infraestructura, software y hardware necesarios, asegurando todos los servicios web y el equipamiento necesario con acceso a internet, los materiales, mobiliario y equipos necesarios para que el asesor pueda brindar una adecuada atención a los usuarios y se sienta cómodo durante la jornada laboral (Anexo A).
- j) Monitoreo de llamadas atendidas por los asesores.
- k) Grabación de llamadas.
- l) Devolución de llamadas a usuarios y/o cuyas llamadas se cortaron durante la atención.
- m) De acuerdo a la demanda de atención telefónica, la DAPU asignará a los asesores la atención de correos electrónicos y/o formularios web remitidos por los usuarios. Siendo la prioridad la atención de usuarios vía telefónica. La DAPU proporcionará modelos de respuestas a las consultas de correo electrónico.

¹⁹ Intervención ante la empresa operadora o entidad correspondiente del asesor para la atención de un problema del usuario, punto 7.b)



n) Otras labores asociadas al servicio.

8. ENCUESTA.

El contratista deberá brindar el servicio de aplicación de encuestas que consistirán en 4 preguntas como máximo, con un máximo de 2 opciones de respuestas.

EL contratista deberá ofrecer la posibilidad a la persona designada por OSIPTEL como Administrador de tener reportes descargables que permitan tener información de los resultados en tiempo real.

La DAPU precisará el periodo en el que se realizará dicha encuesta.

9. IMPLEMENTACION DEL SERVICIO.

A. Troncal SIP

- a) El contratista debe proveer una troncal SIP entre su infraestructura y el proveedor actual de línea telefónica para el Contact Center del OSIPTEL.
- b) La troncal SIP a ser provista por el actual contratista de línea telefónica será alcanzable vía Internet.
 - El contratista debe proporcionar un ancho de banda exclusivo de 10 Mbps para la correcta operatividad de la troncal SIP y así asegurar una adecuada transmisión de voz.
- c) El contratista debe proporcionar los datos y parámetros necesarios para la configuración de la troncal SIP al OSIPTEL.
- d) La troncal solo debe permitir la comunicación por protocolo SIP. El resto de protocolos (ICMP, HTTPS, FTP, TFTP, entre otros) y puertos deben estar cerrados.
- e) Deberá contar con capacidad de treinta (30) canales de comunicación de voz simultáneas como mínimo.
- f) Deberá brindar las medidas y protocolos necesarios garantizando canales de comunicación seguros.
- g) El CONTRATISTA es responsable de toda la configuración y trabajos necesarios para el establecimiento de la troncal SIP entre su central telefónica y el contratista de línea telefónica para el Contact Center del OSIPTEL.
- h) Toda coordinación con el actual contratista de línea telefónica será efectuada por el OSIPTEL.

B. Conexión VPN

- a) El contratista tendrá acceso a los aplicativos y sistemas del OSIPTEL por medio de una conexión VPN IPSec Site-to-Site.
- b) Los parámetros de configuración, tanto de la Fase 1 como de la Fase 2, deberán ser brindados por el CONTRATISTA a solicitud del OSIPTEL.
- c) El contratista debe permitir el acceso de las direcciones IP de los equipos asignados para el OSIPTEL en la VPN, de modo que únicamente estos puedan acceder a ella.
- d) El contratista es responsable de toda la configuración y trabajos necesarios para el establecimiento de la VPN IPSec Site-to-Site entre su infraestructura y el OSIPTEL.

C. Plataforma/software de gestión de llamadas

El contratista será responsable de brindar la plataforma/software de gestión de llamadas necesario para la correcta atención de los asesores a los usuarios. Para ello, el contratista podrá adquirir licencias de InConcert



Omnicanal (actualmente usado por el OSIPTEL) o **brindar otra plataforma/software gestión de llamadas Onpremise o Cloud**²⁰²¹²².

En el caso que el contratista adquiriera las licencias de InConcert Omnicanal, deberá considerar:

- a. Adquisición de licencias de InConcert Omnicanal:
 - i. El contratista debe adquirir catorce (14) licencias de la plataforma InConcert Omnicanal (una para cada asesor y supervisor).
 - InConcert Agent: 13 licencias.
 - InConcert Supervisor: 1 licencia.
 - ii. Las licencias deben ser adquiridas a nombre del OSIPTEL, y deberán poder integrarse al pool de licencias del que dispone la institución a fin de facilitar su gestión e integración con la plataforma InConcert Omnicanal.
- b. Asignación de otra plataforma/software de gestión de llamadas:
 - i. El contratista debe asignar catorce (14) licencias en la plataforma/software de gestión de llamadas (una para cada asesor y supervisor).
 - ii. La plataforma/software de gestión de llamadas deberá redirigir las llamadas enviadas por la troncal SIP hacia los asesores disponibles.
 - iii. La plataforma/software de gestión de llamadas deberá permitir la visualización de las estadísticas de las atenciones por medio de un dashboard web al cual podrá acceder el personal de OSIPTEL.
 - a) El OSIPTEL puede solicitar la actualización y/o modificación del dashboard de acuerdo a sus necesidades durante el periodo de servicio.

D. Equipos de cómputo.

En relación a los equipos de cómputo que emplearán los asesores/orientadores y supervisor del contratista, estos deberán tener las siguientes características:

- a) El contratista deberá brindar un equipo de cómputo para cada asesor/orientador y supervisor: catorce (14) equipos de cómputo. Los equipos de cómputo deben ser nuevos y de primer uso.
- b) Los equipos de cómputo deberán tener, como mínimo, las siguientes características:

²⁰ De acuerdo a la absolución de consulta N° 19 del participante ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC, consulta: “En las bases se dice que se deberán adquirir 14 licencias de la plataforma InConcert Omnicanal a nombre de OSIPTEL, ¿cuál es el costo por licencia considerado por OSIPTEL?, respuesta: “Se indica al participante que, de acuerdo a lo indicado en las bases, el postor ganador de la buena pro puede optar por una de dos opciones: 1. Adquirir licencias de InConcert Omnicanal e integrarlas a la plataforma del OSIPTEL. 2. Brindar acceso a otra plataforma de gestión de llamadas o central telefónica. Dicha plataforma puede ser Onpremise o Cloud. Se efectuará la precisión en las bases. Asimismo, se indica que al participante que no se cuenta con un monto referencial por licencia.”

²¹ De acuerdo a la absolución de consultas N° 28 del participante TELEATENTO DEL PERU S.A.C., consulta: “Pag. 26-28: ¿Es obligatorio el uso de central telefónica Inconcert Omnichannel?, ¿Debe ser plataforma Onpremise o puede ser Cloud?”, respuesta: “Se indica al participante que, de acuerdo a lo indicado en las bases, el postor ganador de la buena pro puede optar por una de dos opciones: 1. Adquirir licencias de InConcert Omnicanal e integrarlas a la plataforma del OSIPTEL. 2. Brindar acceso a otra plataforma de gestión de llamadas o central telefónica. Dicha plataforma puede ser Onpremise o Cloud. Se efectuará la precisión en las bases.”

²² De acuerdo a la absolución de consulta N° 47 del participante KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU, consulta: “Konecta no cuenta con Inconcert como proveedor, por lo tanto, si el cliente desea utilizar esta herramienta, debe proporcionar las licencias necesarias. Por nuestra parte, ofrecemos la opción de trabajar con la herramienta Genesys Cloud.”, respuesta: “Se indica al participante que, de acuerdo a lo indicado en las bases, el postor ganador de la buena pro puede optar por una de dos opciones: 1. Adquirir licencias de InConcert Omnicanal e integrarlas a la plataforma del OSIPTEL. 2. Brindar acceso a otra plataforma de gestión de llamadas o central telefónica. Dicha plataforma puede ser Onpremise o Cloud. Se efectuará la precisión en las bases.”



- Tipo de equipo: AIO (All in One) o PC tradicional (CPU+monitor)²³.
 - Monitor mínimo de 23.8”.
 - Memoria RAM 16 GB DDR4.
 - Procesador como mínimo Core i7 de 12va Generación con frecuencia base mínima desde 2.1 GHz.
 - Almacenamiento como mínimo 512 GB en SSD.
 - Sistema operativo Windows 10 Pro o Enterprise.
 - Teclado en español (incluya letra ñ) con conexión USB.
 - Mouse con conexión USB.
 - Audífonos con USB.
 - El equipo deberá contar como mínimo con 04 puertos USB de conexión.
- c) El contratista deberá brindar el soporte técnico físico y lógico a los equipos de cómputo, así como a los periféricos, garantizando la óptima operatividad durante la ejecución del servicio.
- Ante posible retiro por mantenimientos preventivo o correctivos de equipos, el contratista deberá comunicar al Osiptel y reponer inmediatamente con un equipo con las mismas características.
 - En caso se reporte un incidente relacionado a Sistemas de información administrado por el Osiptel, únicamente estos casos deberán ser comunicados a los especialistas TI del Osiptel.
- d) El OSIPTEL unirá los equipos de cómputo al dominio de red de la Entidad y realizará la instalación del software que considere necesario para el desempeño de las funciones de los analistas.
- Los accesos a sistemas de información del Osiptel deberán ser solicitados a través de los coordinadores de la DAPU.
- e) Los equipos brindados deberán ser utilizados únicamente para la ejecución del servicio. El contratista no deberá usarlos para otros fines.
- f) Los equipos brindados serán devueltos al contratista cuando culmine el servicio.

10. ACTA DE INICIO DE SERVICIO.

Una vez culminada la implementación del servicio, se realizarán las pruebas y validación de la correcta operación del servicio conforme a lo que indique la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI del OSIPTEL, luego de esta validación se levantará el “**Acta de Inicio del Servicio**” que debe ser visada por la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI y firmada por la Dirección de Atención y Protección del Usuario - DAPU del OSIPTEL y por el contratista.

11. PLAN DE CONTINGENCIA.

EL contratista deberá elaborar y ejecutar un Plan de Contingencia que permita restablecer el servicio en un plazo máximo de sesenta (60) minutos cada vez que ocurran incidencias o siniestros (desastre, problemas sociales, entre otros) que interrumpan el buen funcionamiento de los sistemas. El plazo máximo solo aplica para los servidores que son de propiedad del contratista.

El contratista deberá presentar su plan de contingencia de acuerdo con lo establecido en las bases, el plazo de presentación será como máximo a los veinte (20) días calendario contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del contrato. Este plan será

²³ De acuerdo a la absolución de consulta N° 04 del participante CONTACT BPO S.A.C. consulta: “Los equipos all in one AIO, usualmente son de especificaciones para uso doméstico. Para un uso de contact center no es recomendable. Es factible disponer de PCs tradicionales CPU + Monitor?”, respuesta: “Se indica al participante que se aceptarán PCs tradicionales (CPU + Monitor), toda vez que los equipos de cómputo que sean propuestos cumplan con tener como mínimo las características técnicas requeridas. Se precisará en las bases.”

aprobado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información del OSIPTEL, máximo a los siete (7) días calendario luego de recibido el plan de contingencia, de existir observaciones se otorgará un plazo de dos (2) días calendario para subsanarlas.

El incumplimiento en la presentación genera penalidad de acuerdo al cuadro de penalidades establecido en el numeral.

El plan de contingencia operativa incluye un (01) Grupo electrógeno, que asegure el respaldo de información y el correcto funcionamiento del mismo.

Asimismo, el contratista deberá implementar un sistema de alerta de caídas del servicio, que debe ser comunicada a los correos psolis@osiptel.gob.pe y mheredia@osiptel.gob.pe, asimismo del lado del contratista las alertas les deben llegar al supervisor - formador y otro personal que sea necesario. El cuadro de penalidades establece penalidad cuando se reportan caídas que no son identificadas por este sistema.

VII. ENTREGABLES.

El contratista deberá entregar los siguientes documentos:

a) Informe técnico de implementación:

- Debe contener el detalle de la implementación de la interconexión, hoja técnica con las mediciones de desempeño del cable de fibra óptica, resultado de las pruebas de operación, ficha de contactos de soporte e inventario de equipos de cómputo con el detalle de sus especificaciones técnicas.
- Entregable de presentación única.
- Plazo de entrega: Dentro de los diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la firma del Acta de Inicio de servicio.

b) Acta de prueba mensual del plan de contingencia.

c) Reportes mensuales:

Los entregables que el contratista debe presentar en la ejecución del presente servicio será de forma mensual por todo el plazo de ejecución. El plazo para la presentación será a los cinco (05) días calendario siguiente de culminado el mes de ejecución.

Cada reporte mensual deberá incluir:

- Reporte de atenciones.
- Informes mensuales de atención al ciudadano por el Call Center.
- Acta de prueba de personal de contingencia mensual.
- Reporte de orientación por asesor (cantidad/día de orientaciones).
- Reporte de cumplimiento de horas/asesor.
- Reporte de llamadas no atendidas por asesor por días/horas.
- Reporte de devolución de llamadas automatizadas.
- Reporte de control de tiempos de atención y espera, de llamadas en el Call Center.
- Revisión de atenciones registradas en el Call Center.
- Grabación de los audios del mes.
- Cualquier otra información adicional que requiera OSIPTEL en relación al desarrollo del servicio.

La presentación de los documentos antes citados será presentada a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL, <https://serviciosweb.OSIPTEL.gob.pe/MesaPartesVirtual/> en el horario desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se



consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente.

Asimismo, el contratista debe presentar de manera diaria, a partir del día siguiente de la Firma de Acta de Inicio del Servicio, a los correos Gestion-DAPU@OSIPTEL.gob.pe, psolis@osiptel.gob.pe y mheredia@osiptel.gob.pe, la siguiente documentación:

- Reporte de total de atenciones diario.
- Reporte de atenciones por asesor (cantidad/día de orientaciones) diario (productividad).
- Reporte de cumplimiento de horas/asesor.
- Reporte de llamadas no atendidas por asesor por días/horas.
- Reporte de tiempos de atención y espera de llamadas en el Call Center.
- Cualquier otra información adicional o reporte que requiera OSIPTEL en relación al desarrollo del servicio.

VIII. DOCUMENTOS PARA EL INICIO DEL SERVICIO.

El contratista deberá entregar a la DAPU al inicio del servicio:

- El contratista deberá presentar una hoja técnica con las mediciones de desempeño del cable de fibra óptica.
- Declaración jurada de todo el personal, en el cual declare tener conocimiento de la utilización de su información personal.
- Declaración Jurada (según Anexo I adjunto en el TDR) donde se declara conocer y cumplir la política²⁴ de seguridad de la información del OSIPTEL, la misma que hace extensiva a todos sus trabajadores y/o terceros involucrados en la prestación del servicio. Esta información será revisada por la Oficial de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales y Abiertos de la Gerencia General del OSIPTEL.
- El contratista deberá presentar los acuerdos de confidencialidad de información a su personal y el supervisor – formador.

IX. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución será de setecientos setenta (770) días calendario, computados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Implementación de la interconexión	Cuarenta (40) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.
Plazo de ejecución	Setecientos treinta (730) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrita el acta de Inicio del servicio.

²⁴<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2130756/Pol%C3%ADticas%20de%20Seguridad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n.pdf>

X. CONFORMIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La conformidad será otorgada por Dirección de Atención y Protección del Usuario.

XI. FORMA DE PAGO.

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en veinticinco (25) armadas, previa conformidad de la Dirección de Atención y Protección del Usuario – DAPU. La forma de pago será la siguiente:

- Primera armada: 4% después del otorgamiento de la conformidad del informe técnico de la implementación.
- Segunda a la vigesimoquinta armada: 4% después del otorgamiento de la conformidad de cada reporte mensual.

XII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

- Mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información suministrada por el OSIPTEL y/o sus usuarios, durante la prestación de su servicio o cual sea el objeto de su contratación.
- Proteger los datos personales de los usuarios del OSIPTEL que se hayan suministrado durante la prestación de su servicio o cual sea el objeto de su contratación, evitando la fuga de información y el uso para cualquier otra finalidad no autorizada por OSIPTEL.
- Cumplir con las disposiciones de la Política de seguridad de la información del OSIPTEL (<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2130756/Pol%C3%ADtica%20de%20Seguridad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n.pdf>), que le sean aplicables en la prestación de su servicio o cual sea el objeto de su contratación.
- Cumplir con la Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento y normas conexas. El contratista asume el rol de encargado de tratamiento de datos personales y sus responsabilidades.
- Finalizado el servicio, el contratista realizará la devolución de la información que le haya sido suministrada o recopilada en el marco de la prestación del servicio, y procederá con la eliminación o borrado seguro de los medios físicos o digitales que hayan albergado información del OSIPTEL.
- En caso un incidente de seguridad se concrete, afectando la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, el contratista o proveedor se compromete a indemnizar al OSIPTEL por todos los perjuicios directos o indirectos que se deriven, provengan de hechos dolosos o culposos.

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

XIII. PENALIDAD



La penalidad por mora será de acuerdo a lo señalado en el artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Las otras penalidades son:

Causa de penalidad	Procedimiento de aplicación	Comprobación
El incumplimiento de la realización de las capacitaciones.	5% de la UIT por cada evento	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
Por no contar con la cantidad de personal contratado.	10% de la UIT por cada puesto ausente por día.	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
El incumplimiento de entrega del informe técnico de implementación.*	5% de la UIT	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
El incumplimiento o demora en la entrega de los reportes mensuales.*	5% de la UIT	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
Incumplimiento con el sistema de grabación de llamadas.	0.20% de la UIT por cada grabación de llamada incompleta o que no haya sido grabada en su totalidad con todas las interacciones.	DAPU verificará el audio de cada grabación de llamada y de encontrarse algún incumplimiento remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle para el cálculo de la penalidad.
Por un retraso mayor al tiempo acordado de implementación del servicio.	1% del costo mensual del servicio. Esto se aplicará al primer pago mensual del servicio.	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad.
Incumplimiento en la presentación del plan de contingencia.	0.20% de la UIT diarios, a partir del día siguiente de vencido el plazo de presentación.	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad.
Por no implementar un sistema de alerta de caídas del servicio.	5% de la UIT diarios por cada comunicación externa de caídas no identificada por el sistema implementado.	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno remitirá a la OAF el informe respectivo con



		el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad.
--	--	--

*Considerar que el factor de cálculo será por cada día calendario de retraso en la presentación.

XIV. SISTEMA DE CONTRATACIÓN:

Suma Alzada.

XV. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>Requisitos:</p> <p><u>Supervisor - Formador:</u> Título universitario o bachiller²⁵ en derecho y/o economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o ingeniería de computación y sistemas²⁶ y/o periodismo y/o psicología²⁷²⁸.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El TÍTULO PROFESIONAL será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso TÍTULO PROFESIONAL no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

²⁵ De acuerdo a la absolución de consultas N° 05 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: “Se solicita que se agregue el grado de bachiller: Título o Bachiller universitario”, respuesta: “Se precisa que en aras de obtener una mayor participación del mercado se modifica la formación académica, y se aceptaran los grados de Bachiller y Título universitario.”

²⁶ De acuerdo a la absolución de consultas N° 06 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: “Se solicita que se agreguen carreras afines como: Ingeniería de Computación y Sistemas, INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTO, Ingeniería de sistemas, Ingeniería Electrónica, respuesta: “Se precisa que en aras de obtener una mayor participación del mercado se modifica la formación académica requiriendo profesionales en las carreras de Derecho y/o Economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería de Computación y Sistemas.”

²⁷ De acuerdo a la absolución de consultas N° 20 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: “Se solicita que se agreguen las carreras de Periodismo y Psicología para el cargo de supervisor-formador. En vista que va en línea con las funciones correspondientes al cargo, manejo de equipo y desarrollo de personas.”, respuesta: “En aras de obtener una mayor participación del mercado, se considerará adicionalmente las carreras de periodismo y psicología, respecto a formación académica, respecto al cargo de supervisor-formador.”

²⁸ De acuerdo a la absolución de consulta N° 69 del participante KOBANZAS S.A.C., consulta: “A LO REFERENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL SUPERVISOR - FORMADOR, SE SOLICITA PODER AMPLIAR Y QUE SE CONSIDEREN LAS CARRERAS TECNICAS O UNIVERSITARIAS DE: MARKETING, CONTABILIDAD, CIENCIAS DE LA COMUNICACION PSICOLOGIA, CIENCIAS POLITICAS. A FIN DE PODER TENER MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES POSTULANTES.”, respuesta: “En aras de obtener una mayor participación del mercado se agrega a la formación académica profesionales en las carreras de Derecho y/o Economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o periodismo y/o psicología. No se considera las carreras de Marketing, Contabilidad debido a que tiene como principal característica en su curricula la enseñanza de un conjunto de técnicas para entregar ofertas o mensajes de interés a clientes, audiencias, socios, proveedores y personas en general. Es decir, un perfil académico más relacionado a la venta a un público final.”



	<p>Requisitos:</p> <p>Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista²⁹ de servicios de Call Center y/o supervisor de servicios de atención al cliente en general (ventanillas, telefónica o virtual)³⁰, en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p>Acreditación:</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>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases. </div>
A.3	EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO
	<p><u>Requisitos:</u></p>

²⁹ De acuerdo a la absolución de consulta N° 70 del participante KOBANZAS S.A.C., consulta: “EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL SUPERVISOR - FORMADOR, SE SOLICITA QUE TAMBIEN SE CONSIDEREN LOS CARGOS O PUESTOS DE: LIDER, GERENTE DE OPERACIÓN O DIVISION, JEFE DE OPERACIÓN O JEFE DE CUENTA, ADMINISTRADOR O ANALISTA, ASISTENTE ADMINISTRATIVO.”, Respuesta: “Se modifica experiencia laboral respecto al Supervisor-Formador, adicionando cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado, no se aceptará experiencia en el cargo de asistente administrativo debido a que no garantiza que el personal presentado, cuente con la experiencia en el manejo de personal, necesario para el puesto de Supervisor - Formador, tal como se señala en los términos de referencia.”

³⁰ De acuerdo a la absolución de consulta N° 105 del participante SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, consulta: “De la experiencia del Personal Clave, se solicita que también sean valida la experiencia del Supervisor en Servicios de Atención al cliente en general (ventanillas o telefónica o virtual entre otros)”, respuesta: “Se considerará como experiencia del personal supervisor-formador la experiencia de: Supervisor en Servicios de Atención al cliente en general (ventanillas o telefónica o virtual)”

	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio. Estas instalaciones deben tener disponible los servicios de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. - Contar con un (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento. - Contar con ubicación física del Call Center en Lima – Perú. <p>Acreditación:</p> <p>De los servicios en las instalaciones: Copia de documentos que permitan acreditar que se cuenta con los servicios luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. Es válido presentar documentos que permitan acreditar la propiedad o el contrato de alquiler.</p> <p>Del grupo electrógeno: Copia del documento que sustente que el bien es de propiedad o el contrato de compra – venta o el contrato de alquiler.</p> <p>De la ubicación física: Copia de documentos que permitan acreditar que cuenta con instalaciones propias o el contrato de alquiler.</p>
B	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p>Requisitos:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3,000,000.00 (TRES MILLONES CON 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call Center³¹ y/o Servicio de teleatención³² y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica³³.</p> <p>Acreditación:</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</p>

³¹ De acuerdo a la absolución de consulta N° 13 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: “SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE CALL CENTER?”, respuesta: “Sí, se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call center. Se precisará en las bases”

³² De acuerdo a la absolución de consulta N° 16 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: “SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE TELEATENCION?”, respuesta: “Considerando que la teleatención está basada en un seguimiento telefónico y online, sí, se considerará como experiencia similar el servicio de teleatención.”

³³ De acuerdo a la absolución de consulta N° 107 del participante SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, consulta: “De la experiencia de postor en la especialidad, Considerando que el servicio se denomina atención telefónica al ciudadano se solicita que también sean válidas la experiencia en servicios de centros de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica o atención al cliente en general (ventanilla, virtual, telefónica).”, repuesta: “Se considerará servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center empresas de distribución eléctrica y/o de Centro de Datos, No se considera la experiencia en atención al cliente en general, debido a que se estaría relacionando servicios (cobranza, ventas, teleoperación) que no guardan relación al objeto del contrato.”



	cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.
--	---



ANEXO A

a. Silla ergonómica.

Características Generales:

La silla debe permitir libertad de movimiento. Debe tener ajustes que serán accionados desde la posición normal de sentado. El **respaldo de la silla debe ser regulable en altura** y ángulo de inclinación. Su forma debe ser anatómica, adaptada al cuerpo para proteger la región lumbar.

La altura del asiento de la silla debe ser regulable.

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

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

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

Diseño/mecanismo:

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

Respaldo anatómico.

Sistema reclinable con regulador lumbar auto ajustable.

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

Respaldo con diseño anatómico y ergonómico.

Material de alta resistencia.

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

Silla regulable de altura.

Capacidad de 150 kg de resistencia.

Asiento anatómico.

Tapiz/espuma:

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

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

Foto Referencial:



b. Equipos Headphone.

Auriculares o



Característica	Descripción
Marca/Modelo	Auriculares Profesionales
Características	<p>Cubren ambas orejas para proporcionar mayor precisión y concentración, bloqueando el ruido de fondo.</p> <p>Vincha binaural, de dos orejeras y ajustable.</p> <p>Micrófono flexible, con anulación de ruido superior para llamadas más nítidas y mayor fiabilidad.</p> <p>Guías de posicionamiento visuales y táctiles.</p> <p>Cumple las normativas sobre ruido en el trabajo / OSHA</p> <p>* El contratista será el responsable de la reposición inmediata de equipos (auriculares, PCs) en caso de deterioro o desgaste por el uso.</p>
Imagen referencial	



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

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio. Estas instalaciones deben tener disponible los servicios de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. - Contar con un (01) Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del Call Center durante el horario de atención, en caso de apagones eléctricos. El grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo sesenta (60) segundos para entrar en funcionamiento. - Contar con ubicación física del Call Center en Lima – Perú. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>De los servicios en las instalaciones: Copia de documentos que permitan acreditar que se cuenta con los servicios luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad o vigilancia. Es válido presentar documentos que permitan acreditar la propiedad o el contrato de alquiler.</p> <p>Del grupo electrógeno: Copia del documento que sustente que el bien es de propiedad o el contrato de compra – venta o el contrato de alquiler.</p> <p>De la ubicación física: Copia de documentos que permitan acreditar que cuenta con instalaciones propias o el contrato de alquiler.</p> <div> <p>Importante</p> <p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p> </div>
A.2	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.2.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Supervisor - Formador:</u> Título universitario o bachiller³⁴ en derecho y/o economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o</p>

³⁴ De acuerdo a la absolución de consultas N° 05 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: “Se solicita que se agregue el grado de bachiller: Título o Bachiller universitario”, respuesta: “Se precisa que en aras de obtener una mayor participación del mercado se modifica la formación académica, y se aceptaran los grados de Bachiller y Título universitario.”

	<p>ingeniería de computación y sistemas³⁵ y/o periodismo y/o psicología³⁶³⁷</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El TITULO PROFESIONAL será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> </div> <p>En caso el TITULO PROFESIONAL no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.1	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

³⁵ De acuerdo a la absolución de consultas N° 06 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: “Se solicita que se agreguen carreras afines como: Ingeniería de Computación y Sistemas, INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTO, Ingeniería de sistemas, Ingeniería Electrónica, respuesta: “Se precisa que en aras de obtener una mayor participación del mercado se modifica la formación académica requiriendo profesionales en las carreras de Derecho y/o Economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería de Computación y Sistemas.”

³⁶ De acuerdo a la absolución de consultas N° 20 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: “Se solicita que se agreguen las carreras de Periodismo y Psicología para el cargo de supervisor-formador. En vista que va en línea con las funciones correspondientes al cargo, manejo de equipo y desarrollo de personas.”, respuesta: “En aras de obtener una mayor participación del mercado, se considerará adicionalmente las carreras de periodismo y psicología, respecto a formación académica, respecto al cargo de supervisor-formador.”

³⁷ De acuerdo a la absolución de consulta N° 69 del participante KOBANZAS S.A.C., consulta: “A LO REFERENTE AL PERFIL ACADEMICO DEL SUPERVISOR - FORMADOR, SE SOLICITA PODER AMPLIAR Y QUE SE CONSIDEREN LAS CARRERAS TECNICAS O UNIVERSITARIAS DE: MARKETING, CONTABILIDAD, CIENCIAS DE LA COMUNICACION PSICOLOGIA, CIENCIAS POLITICAS. A FIN DE PODER TENER MAYOR CANTIDAD DE POSIBLES POSTULANTES.”, respuesta: “En aras de obtener una mayor participación del mercado se agrega a la formación académica profesionales en las carreras de Derecho y/o Economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o periodismo y/o psicología. No se considera las carreras de Marketing, Contabilidad debido a que tiene como principal característica en su curricula la enseñanza de un conjunto de técnicas para entregar ofertas o mensajes de interés a clientes, audiencias, socios, proveedores y personas en general. Es decir, un perfil académico más relacionado a la venta a un público final.”



	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Dos (02) años en cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista³⁸ de servicios de Call Center y/o supervisor de servicios de atención al cliente en general (ventanillas, telefónica o virtual)³⁹, en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (trasape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div data-bbox="319 660 1396 1220"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> • <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i> </div>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

³⁸ De acuerdo a la absolución de consulta N° 70 del participante KOBANZAS S.A.C., consulta: “EN CUANTO A LA EXPERIENCIA LABORAL DEL SUPERVISOR - FORMADOR, SE SOLICITA QUE TAMBIEN SE CONSIDEREN LOS CARGOS O PUESTOS DE: LIDER, GERENTE DE OPERACIÓN O DIVISION, JEFE DE OPERACIÓN O JEFE DE CUENTA, ADMINISTRADOR O ANALISTA, ASISTENTE ADMINISTRATIVO.”, Respuesta: “Se modifica experiencia laboral respecto al Supervisor-Formador, adicionando cargos de supervisor, jefe o coordinador, administrador y/o analista de servicios de Call Center en cualquier rubro, prestado en el sector público o privado, no se aceptará experiencia en el cargo de asistente administrativo debido a que no garantiza que el personal presentado, cuente con la experiencia en el manejo de personal, necesario para el puesto de Supervisor - Formador, tal como se señala en los términos de referencia.”

³⁹ De acuerdo a la absolución de consulta N° 105 del participante SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, consulta: “De la experiencia del Personal Clave, se solicita que también sean valida la experiencia del Supervisor en Servicios de Atención al cliente en general (ventanillas o telefónica o virtual entre otros)”, respuesta: “Se considerará como experiencia del personal supervisor-formador la experiencia de: Supervisor en Servicios de Atención al cliente en general (ventanillas o telefónica o virtual)”



Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,000.00 (Tres Millones y 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call Center⁴⁰ y/o Servicio de teleatención⁴¹ y/o centro de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica⁴².

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁴³, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

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

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

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

⁴⁰ De acuerdo a la absolución de consulta N° 13 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: "SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE CALL CENTER?", respuesta: "SI, se consideran servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos y/o Call center. Se precisará en las bases"

⁴¹ De acuerdo a la absolución de consulta N° 16 del participante CONTACT BPO S.A.C., consulta: "SE PODRÁ SUSTENTAR LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD CON SERVICIOS SIMILARES COMO SERVICIO DE TELEATENCION?", respuesta: "Considerando que la teleatención está basada en un seguimiento telefónico y online, sí, se considerará como experiencia similar el servicio de teleatención."

⁴² De acuerdo a la absolución de consulta N° 107 del participante SERVICIOS E INNOVACIONES CK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, consulta: "De la experiencia de postor en la especialidad, Considerando que el servicio se denomina atención telefónica al ciudadano se solicita que también sean válidas la experiencia en servicios de centros de atención al cliente en empresas de distribución eléctrica o atención al cliente en general (ventanilla, virtual, telefónica).", repuesta: "Se considerará servicios similares a los siguientes servicios de atención al cliente con centrales de voz y comunicaciones, Contact Center empresas de distribución eléctrica y/o de Centro de Datos, No se considera la experiencia en atención al cliente en general, debido a que se estaría relacionando servicios (cobranza, ventas, teleoperación) que no guardan relación al objeto del contrato."

⁴³ 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".



presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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

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

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

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

Importante

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

Importante

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



CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO		
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p> <i>i</i> = Oferta <i>P_i</i> = Puntaje de la oferta a evaluar <i>O_i</i> = Precio <i>i</i> <i>O_m</i> = Precio de la oferta más baja <i>PMP</i> = Puntaje máximo del precio </p> <p style="text-align: right;">100 puntos</p>
PUNTAJE TOTAL		100 puntos⁴⁴

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.



⁴⁴ 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 telefónica al usuario, que celebra de una parte el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20216072155, con domicilio legal en Calle De La Prosa 136, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL** para la contratación del servicio de atención telefónica al usuario, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del servicio de atención telefónica al usuario.

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 PAGO⁴⁵

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en pagos parciales de veinticinco (25) armadas, de acuerdo al siguiente detalle:

- Primera armada: 4% después del otorgamiento de la conformidad del informe técnico de la implementación.
- Segunda a la vigesimoquinta armada: 4% después del otorgamiento de la conformidad de cada reporte mensual.

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

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

funcionario.

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de setecientos setenta (770) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de suscrito el contrato, de acuerdo al siguiente detalle:

Implementación de la interconexión	Cuarenta (40) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.
Plazo de ejecución	Setecientos treinta (730) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrita el acta de Inicio del servicio.

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 Dirección de Atención y Protección del Usuario en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) 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 un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante



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

OTRAS PENALIDADES

Causa de penalidad	Procedimiento de aplicación	Comprobación
El incumplimiento de la realización de las capacitaciones.	5% de la UIT por cada evento	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
Por no contar con la cantidad de personal contratado.	10% de la UIT por cada puesto ausente por día.	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
El incumplimiento de entrega del informe técnico de implementación.*	5% de la UIT	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
El incumplimiento o demora en la entrega de los reportes mensuales.*	5% de la UIT	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
Incumplimiento con el sistema de grabación de llamadas.	0.20% de la UIT por cada grabación de llamada incompleta o que no haya sido grabada en su totalidad con todas las interacciones.	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
Por un retraso mayor al tiempo acordado de implementación del servicio.	1% del costo mensual del servicio. Esto se aplicará al primer pago mensual del servicio	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
Incumplimiento en la presentación del plan de contingencia.	0.20% de la UIT diarios, a partir del día siguiente de vencido el plazo de presentación.	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad
Por no implementar un sistema de alerta de caídas del servicio.	5% de la UIT diarios por cada comunicación externa de caídas no identificada por el sistema implementado.	DAPU verificará el incumplimiento y de encontrarse alguno, remitirá a la OAF el informe respectivo con el detalle del incumplimiento para el cálculo de la penalidad

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

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

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



CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION

LA ENTIDAD precisa que en el ítem 6.10 – Relación con proveedores – del documento de “*Políticas de seguridad de la información – PO-PE01.2.3-001*”⁴⁶ se encuentran considerados los lineamientos correspondientes a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL.

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

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

⁴⁶ Política vigente que se brindará al momento de la suscripción de este contrato, mediante el acta respectiva.



LA ENTIDAD.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS⁴⁷

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: Calle de La Prosa N° 136 – San Borja

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

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

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

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales⁴⁸.

⁴⁷ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

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

ANEXOS



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL

Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ⁴⁹				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 servicios⁵⁰

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.

⁴⁹ 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.

⁵⁰ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL

Presente.-

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

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

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

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :		Teléfono(s) :		
MYPE ⁵³		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.

⁵¹ 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.

⁵² Ibídem.

⁵³ 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 servicios⁵⁴

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.

⁵⁴ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.



ANEXO N° 2

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



Documento adjunto del Anexo 2 – Bases de Procedimientos de Selección

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

Artículo 11. Impedimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de setecientos setenta (770) días calendario, computados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, de acuerdo al siguiente detalle:

Implementación de la interconexión	Cuarenta (40) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.
Plazo de ejecución	Setecientos treinta (730) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrita el acta de Inicio del servicio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]⁵⁵

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%⁵⁷

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

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

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

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

Importante

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



ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL

Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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



ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL
Presente.-

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

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



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



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



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

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

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

⁶³ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ⁵⁸	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ⁵⁹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ⁶⁰ DE:	MONEDA	IMPORTE ⁶¹	TIPO DE CAMBIO VENTA ⁶²	MONTO FACTURADO ACUMULADO ⁶³
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



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

ANEXO N° 9

DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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



ANEXO N° 12

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2024/OSIPTEL
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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





INFORMACIÓN DEL CCI

FECHA

 - -

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

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR

RUC

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

BANCO

CCI

 - - - -

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

CONFIRMO LO ANTES EXPUESTO

SI

☐

Las personas naturales marcar con una "X"

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

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

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

NOMBRE DEL CONTACTO

CORREO ELECTRÓNICO

TELEFONOS

Atentamente,

Datos del representante legal:

FIRMA

NOMBRE

DNI

