

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

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



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

**SIMBOLOGÍA UTILIZADA:**

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

**CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:**

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

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

**INSTRUCCIONES DE USO:**

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

Elaboradas en enero de 2019

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

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

### **CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-CS-1**

BASES INTEGRADAS

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE  
SERVICIO DE CALL CENTER Y ATENCION AL CLIENTE DE EMAPA SAN MARTIN S.A**

## **DEBER DE COLABORACIÓN**

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

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

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

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

## **SECCIÓN GENERAL**

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

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

## CAPÍTULO I

### ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 1.1. REFERENCIAS

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

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

#### 1.2. CONVOCATORIA

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

#### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

##### Importante

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

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

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

##### 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 Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

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

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

*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 accesoría, 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 : EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO SAN MARTIN S.A.

RUC N° : 20143612431

Domicilio legal : Jr. Federico Sánchez N° 900 - Tarapoto

Teléfono: : 042 – 52 6666

Correo electrónico: : raul.ruiz@emapasanmartin.com

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE CALL CENTER Y ATENCION AL CLIENTE DE EMAPA SAN MARTIN S.A.**

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Memorando N°00271-2024-EMAPA-SM-SA-GAF el 22 de julio 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 SUMA ALZADA, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 1095 días calendarios 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/6.80 (Seis con 80/100 Soles) en la Cuenta CCI 011-310-000100002960-01 del Banco Continental; y las copias de dichos documentos serán entregados en la Oficina de Logística, sito en el Jr. Federico Sánchez N° 900 – Tarapoto.

#### Importante

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

### 1.10. BASE LEGAL

- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024
- Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024
- Decreto Legislativo N° 1444, decreto legislativo que modifica la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Modifican el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremos N° 377-2019-EF, N° 168-2020-EF, N° 250-2020-EF y N° 162-2021-EF, Y D.S N°234-2022-EF
- Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, y sus modificatorias
- Convenio N° 047-2017/OTASS-EMAPA SAN MARTIN S.A.
- Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 019-2017-Vivienda, Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Ley N° 27626 Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores.
- Decreto Supremo N° 003-2002-TR, establecen disposiciones para la aplicación de las Leyes 27626 y 27696, que regulan la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores; y sus modificatorias los Decretos Supremos N° 006-2003-TR, 008-2007-TR y 020-2007-TR.
- Anexo 33 y 34 de la Directiva Nacional 001-2010-MTPE/3/11.2.
- Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 – Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-97-TR.
- Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.



## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

#### Importante

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

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>2</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

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

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

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

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

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

#### Advertencia

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

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

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

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

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**<sup>4</sup>
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo 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). Los postores que apliquen el beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, deben presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de condiciones para la aplicación de la exoneración del IGV (Anexo N° 7).

#### Advertencia

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

### 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

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

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

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>5</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>6</sup> (**Anexo N° 12**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado.

#### Importante

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

#### Importante

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

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

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>7</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en mesa de parte de la entidad sito en Jr. Manuela Morey N°110.

### 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 forma mensual.

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

- Informe del funcionario responsable de la Oficina de Atención al Cliente emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Informe del contratista con la documentación descrita en el numeral anterior.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en mesa de parte de entidad Jr. Federico Sanchez N°900-Tarapoto.

## 2.6. REAJUSTE DE LOS PAGOS

- No se efectuaran reajuste a los precios ofertados.
- En caso de variación de la remuneración mínima vital, el incremento será reconocido conforme lo dispone la ley de contrataciones y su reglamento.

<sup>7</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

### CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

#### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

#### **TÉRMINOS DE REFERENCIA Y REQUISITOS DE CALIFICACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

##### I. GENERALIDADES

###### 1. ÁREA USUARIA O SOLICITANTE

Oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial - EMAPA San Martín S.A.

###### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

"SERVICIO DE CALL CENTER Y ATENCION AL CLIENTE DE LA EPS EMAPA SAN MARTIN S.A."

###### 2. FINALIDAD PÚBLICA

LA EPS EMAPA San Martín S.A. (en adelante, "EMAPA San Martín"), con el objetivo de mejorar la atención a sus usuarios y optimizar sus recursos, requiere contratar el servicio de **Call Center y Atención al Cliente**. Este servicio deberá proporcionar atención permanente y continua a los usuarios, garantizando eficiencia y calidad en el servicio.

Para ello, se delegará esta función a terceros que posean la calificación necesaria en actividades especializadas. Dichos terceros deberán asegurar una atención efectiva, cumpliendo rigurosamente con los estándares de calidad establecidos por el ente fiscalizador competente y las directivas internas de la EPS EMAPA San Martín.

##### II. TÉRMINOS DE REFERENCIA

###### 2.1. OBJETO:

El propósito del presente contrato es optimizar la eficiencia de los procesos de atención al usuario de la EPS EMAPA San Martín S.A. mediante la implementación de un servicio de atención continua, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este servicio debe asegurar una atención de alta calidad, orientada a generar experiencias positivas y satisfactorias para los usuarios, cumpliendo con los estándares de calidad y normativas aplicables.

###### 2.2. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

El alcance del servicio incluye la atención telefónica a los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA San Martín S.A. y la atención presencial en su Sede Central. El servicio de atención telefónica deberá estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y abarcará las siguientes funciones:

- Registro de incidencias.
- Provisión de información general a los clientes.
- Gestión de trámites post-servicio, tales como:
- Registro de reclamos.
- Solicitudes de nuevas conexiones.
- Cambios de nombre en los contratos de servicio.

- Cambios de categoría de usuarios.
- Trámites administrativos diversos.

La atención presencial deberá abordar los requerimientos de los usuarios conforme al horario establecido por la empresa, garantizando un servicio eficiente y de alta calidad.

#### **SERVICIO A EJECUTAR POR LA CONTRATISTA:**

##### **ATENCION AL CLIENTE**

- El presente servicio consiste en la ejecución oportuna de análisis detallados de cada caso que implique un reclamo, así como la recepción y gestión de solicitudes de reclamos. Además, se incluye la absolución de consultas y la provisión de información requerida a través de un servicio de alta calidad. El servicio debe proporcionar orientación e información a los usuarios sobre aspectos relacionados con la calidad del servicio comercial, tales como:
  - Montos facturados.
  - Información sobre cortes y reanudación del servicio.
  - Procedimientos de reclamos y asuntos conexos.
  - Nuevas conexiones.
  - Refinanciamientos y créditos.
  - Información y registro de incidencias operacionales.

Con esto se pretende reducir demoras y trámites innecesarios en la EPS EMAPA San Martín S.A., garantizando una relación y trato directo con el cliente. Los registros serán gestionados a través de sistemas informáticos propios de la empresa, por lo que el servicio debe incluir la ejecución de todos los procesos mediante dichos sistemas.

##### **CALL CENTER**

- El servicio consiste en la atención telefónica para el registro de incidencias, información general a los clientes, así como los diferentes trámites requeridos tras la prestación del servicio, tales como registro de reclamos, solicitudes de nuevas conexiones, cambios de nombre, cambios de categoría, trámites administrativos, etc., las 24 horas del día y los 7 días de la semana.
- El servicio es a todo costo, el mismo que comprende el pago de remuneraciones al personal establecidas en la **LEY GENERAL** y en la política remunerativa de EMAPA SAN MARTIN S.A. que comprende: sueldo, asignación familiar, bonificaciones, asignaciones, horas extras, feriados, gratificaciones por fiestas patrias y navidad, vacaciones, seguros, - CTS, aportaciones a Essalud, y a otras entidades oficiales; gastos y costos financieros, gastos de administración, utilidad de EL PROVEEDOR y cualquier otro concepto aunque no se encuentre expresamente mencionado en el presente término de referencia.
- Todo el personal de EL PROVEEDOR está obligado a cumplir estrictamente con los protocolos de atención al Cliente de EMAPA San



Marín S.A. El uso de uniforme para el personal de EL PROVEEDOR es obligatorio desde el inicio del servicio, además del uso del fotocheck, que debe portar en forma visible.

**1. Ámbito del Servicio:**

El servicio consiste en la atención telefónica continua para la gestión de incidencias y la provisión de información general a los clientes, así como la realización de diversos trámites necesarios post-servicio. Estos trámites incluyen, pero no se limitan a:

- Registro de reclamos.
- Solicitudes de nuevas conexiones.
- Cambios de nombre.
- Cambios de categoría.
- Trámites administrativos diversos.

Este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**2. Modalidad de Contratación:**

El servicio se proporcionará bajo la modalidad a **"todo costo"**, que incluye la cobertura completa de las siguientes remuneraciones y beneficios al personal, conforme a la LEY GENERAL y la política remunerativa de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.:

- Sueldos
- Asignación familiar.
- Bonificaciones y asignaciones diversas.
- Pagos por horas extras y trabajo en días feriados.
- Gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad.
- Vacaciones.
- Seguros (incluyendo CTS y otros).
- Aportaciones a Essalud y otras entidades oficiales.
- Gastos y costos financieros.
- Gastos de administración.
- Utilidad del proveedor.
- Cualquier otro concepto relevante, aunque no esté explícitamente mencionado en los presentes términos de referencia.

**3. Cumplimiento de Protocolos y Normas:**

Todo el personal del proveedor está obligado a cumplir estrictamente con los protocolos de atención al cliente establecidos por EMAPA San Martín S.A. Además, es obligatorio que el personal use el uniforme designado y porte de manera visible el fotocheck desde el inicio del servicio.

Uniforme	Cantidad	Color	Tiempo de cambio	Obligatorio
CAMISA MANGA LARGA	2 UNIDADES	BLANCO	6 MESES	SI
PANTALON JEAN	2 UNIDADES	AZUL	6 MESES	SI

**Nota:** Los uniformes deberán ser reemplazados por el contratista en caso de que sufran cualquier tipo de daño o desgaste que afecte su apariencia o funcionalidad. Asimismo, el contratista deberá proporcionar un uniforme nuevo al trabajador en caso de que éste no cuente con uno adecuado durante la realización de sus labores. El intervalo de reemplazo de los uniformes es una referencia y se aplicará siempre que los uniformes se mantengan en condiciones óptimas para su uso.

### 2.3. CANTIDAD DE PERSONAL Y HORARIOS DE ATENCION

EL CONTRATISTA debe contar con la cantidad de personal necesario para asegurar una atención cómoda y de calidad a todos los clientes de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., tanto en la modalidad presencial como en el call center, siendo el personal requerido el siguiente:

PERSONAL	CANTIDAD
Coordinador	01
Ejecutivo Call Center	05
Ejecutivo Atención al Cliente	04
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Se considerará jornada laboral del CONTRATISTA aquella establecida por la EPS EMAPA San Martín S.A. Esto incluye cualquier modificación del horario que, por necesidades operativas, deba trasladarse a otro previamente fijado. Adicionalmente, el CONTRATISTA estará obligado a trabajar sábados, domingos y días feriados, previa notificación por parte de la EPS EMAPA San Martín S.A., cumpliendo así con un total de 48 horas laborales semanales, conforme a la legislación vigente.

La atención al público en todas las Oficinas de Call Center será de lunes a domingo, las 24 horas del día, distribuidas en tres turnos.

La atención presencial se realizará de lunes a viernes en turno de 8 horas definido según la necesidad de la EPS.

### 2.4. PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO

**Atención en Ventanilla:** El ejecutivo de Atención al cliente recibe la consulta del usuario y procede a otorgarle la información previo al ingreso del número de suministro en el Sistema Comercial (SIINCO) o aplicativo WEB donde verificará la información requerida y le informará los procedimientos a seguir los mismos que se registran y tramitan a través del sistema comercial SIINCO.

**Atención de Call Center:** El ejecutivo de call center, recepciona las llamadas telefónicas los 7 días de la semana las 24 horas, procediendo según sea el caso a registrar las incidencias operacionales u orientación al usuario para sus trámites requeridos, además realiza el seguimiento de la atención de incidencias, comunicando las mismas a las oficinas encargadas de la atención y asegurándose de que éstas hayan sido atendidas a conformidad de los usuarios.



## 2.5. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL CONTRATISTA.

### 2.5. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL CONTRATISTA

1. **Ejecución del Trabajo:** El CONTRATISTA deberá ejecutar los trabajos conforme a la propuesta presentada, asegurando la disponibilidad de personal altamente calificado, debidamente uniformado y equipado con los elementos necesarios para la eficiente prestación del servicio.
2. **Dotación de Personal:** El CONTRATISTA deberá contar con el número adecuado de trabajadores necesarios para la correcta prestación del servicio, todos ellos debidamente uniformados e identificados según los lineamientos establecidos por la EPS EMAPA San Martín S.A.
3. **Inscripción en RENEEL:** El CONTRATISTA deberá presentar una constancia vigente de inscripción en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan Actividades de Intermediación Laboral (RENEEL), expedida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. La constancia deberá especificar la actividad de intermediación laboral para el Servicio de Call Center y Atención al Cliente en la ciudad de Tarapoto, dentro de la categoría de servicio complementario "Servicio de Atención al Cliente (y afines)".
4. **Acreditación de Experiencia:** El CONTRATISTA deberá acreditar un monto facturado acumulado de S/ 150,000.00 (ciento cincuenta mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los últimos ocho (08) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas. Esta acreditación se computará a partir de la fecha de conformidad o de emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se considerarán como servicios similares aquellos que incluyan:

- Servicios de atención al cliente.
- Servicios de actividades comerciales tales como inspecciones domiciliarias y cobranzas.

## 2.6. REQUISITOS DEL PERSONAL

EL CONTRATISTA asignará personal, que cumplan con los requisitos mínimos siguientes, que deberá presentar y acreditar a la suscripción del contrato:

### PERSONAL CLAVE

#### Coordinador

EL CONTRATISTA designará un coordinador, quien no podrá desempeñarse como ejecutivo de Call center ni ejecutivo de atención al cliente; será responsable de la conducción operativa para coordinar la prestación de los servicios entre él y la Entidad y proporcionará para las inspecciones y controles respectivos, todos los antecedentes y facilidades que se requieran. La Supervisión será efectuada de manera permanente, con visitas inter diarias mínimo tres veces a la semana, debiendo:

- Coordinar con la Jefatura de la Oficina de Atención al Cliente de LA EPS EMAPA San Martín S.A., las actividades de atención al cliente, registro de reclamos comerciales, operacionales y otros trámites.
- Brindar la información requerida por la Jefatura de la Oficina de Atención al Cliente de la EPS EMAPA San Martín S.A
- Supervisar el fiel cumplimiento de los protocolos de atención a los clientes.
- Dar solución inmediata a algún incidente o problema causado por los ejecutivos de call center o atención al cliente.
- Realizar un informe mensual de las actividades desarrolladas, considerando la evaluación del personal de atención al cliente y las incidencias ocurridas durante el periodo.

**Perfil**

- Profesional, bachiller y/o técnico en Administración, Contabilidad, Informática o carreras afines.
- Experiencia laboral en atención al Cliente mínimo 2 años
- Capacitación en atención al cliente o funciones afines.
- Conocimientos de computación e informática, debidamente acreditado.
- Responsable, puntual y líder, con capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
- No tener antecedentes Policiales, Penales ni Judiciales, el cual será acreditado en la documentación para la firma del contrato
- Disponibilidad a tiempo completo para desempeñarse en el cargo, su permanencia en el servicio es indispensable.

**PERSONAL NO CLAVE**

**Ejecutivo de Call Center**

Deberá cumplir como mínimo, con los requisitos siguientes:

- Estudios superiores técnicos, Profesional y/o universitario (de sexto ciclo a más) de cualquier carrera profesional.
- Experiencia laboral en atención al cliente mínimo 1 año.
- Conocimientos de computación e informática, debidamente acreditado.
- Trato amable, proactivo, presentación impecable, ordenado y puntual.
- No tener antecedentes Policiales, Penales ni Judiciales, el cual será acreditado en la documentación para la firma del contrato

**Ejecutivo de Atención al Cliente.**

Deberá cumplir como mínimo, con los requisitos siguientes

- Estudios superiores técnicos, Profesional y/o universitario (de sexto ciclo a más) de cualquier carrera profesional.
- Experiencia laboral mínimo 2 años.
- Experiencia específica en atención al cliente mínimo de 1 año.
- Conocimientos de computación e informática, debidamente acreditado.
- Trato amable, proactivo, presentación impecable, ordenado y puntual
- Responsable, puntual y líder, con capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
- No tener antecedentes Policiales, Penales ni Judiciales, el cual será acreditado en la documentación para la firma del contrato.

## **2.7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

### **1. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

- Los costos directos e indirectos en que se incurren para la prestación del servicio, son de exclusiva responsabilidad y competencia del contratista, debiendo afrontar los gastos en: sueldos, gratificaciones, vacaciones, beneficios sociales, CTS, Impuesto a la Renta, IGV, pago oportuno de AFP, ESSALUD, y cualquier otra obligación tributaria, impuesto o beneficio creado de acuerdo a Ley; así como uniformes, materiales, implementos, equipos y otros relacionados al servicio.
- Previa determinación policial y/o judicial, el contratista será responsable ante el Entidad de los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse en las instalaciones, muebles, máquinas de oficina y demás enseres de propiedad de la Entidad o de terceros, derivados del mal ejercicio de sus funciones. Igualmente, en el caso de pérdida de los bienes del personal de la Entidad, el contratista procederá a la reparación o reposición de los mismos. Si requerida la reposición, esta no lo hiciera en el término de diez (10) días calendarios, la Entidad efectuará el descuento correspondiente de una o más facturas pendientes de pago, de acuerdo con los precios vigentes en el mercado.
- EL CONTRATISTA deberá estar preparado para afrontar cualquier eventualidad de índole laboral u otros de su exclusiva responsabilidad que se pudiera presentar, sin poner en riesgo el servicio.
- El pago oportuno al personal del contratista que labore bajo el Régimen Laboral de la Actividad Privada, no se verá afectado a pesar de poder existir razones de fuerza mayor (huelgas, paros, conmoción civil, etc.).
- EL CONTRATISTA está obligado a subsanar en forma inmediata, las observaciones que le sean imputadas por la Oficina de Atención al Cliente, respecto a la prestación de sus servicios.
- EL CONTRATISTA será responsable de asumir las obligaciones que contraiga con su personal, sean estas laborales, personales o de cualquier otra naturaleza; estando eximida la Entidad de toda responsabilidad en caso de accidentes o daños de los trabajadores del contratista, o de terceras personas; que pudieran ocurrir durante la prestación del servicio, así como, de la responsabilidad penal que pueda derivarse de ellas. Estos riesgos deberán ser cubiertos íntegramente por las pólizas que la empresa está obligada a adquirir; tales como Póliza de Seguro de Accidentes Personales o Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo de Salud.
- Los ejecutivos de atención al cliente, se dedicarán exclusivamente a las tareas encomendadas al objeto de la presente contratación.
- EL CONTRATISTA y su personal durante la vigencia del contrato, NO tendrá ningún vínculo ni relación laboral con la Entidad, por ser su empleador el contratista.
- Cuando el contratista tenga la intención de reemplazar a algún personal propuesto, por una causa justificada, comunicará mediante carta al Entidad a fin que se apruebe el reemplazo, debiéndose cumplir con la presentación de todos los documentos solicitados (Legajo personal).



- El personal del EL CONTRATISTA, durante su permanencia en las instalaciones de la Entidad, deberá acatar las normas internas de seguridad.
  - EL CONTRATISTA debe garantizar la capacitación permanente de su personal, en las actividades materia de contratación previa y con el inicio del servicio; así mismo, deberá de presentar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse durante el período del contrato el cual deberá contar con un mínimo de 30 horas por cada trabajador. La capacitación estará a cargo de EL CONTRATISTA.
  - EL CONTRATISTA y su personal guardarán la más absoluta confidencialidad de la información que de manera directa o indirecta y que por razones de trabajo lleguen a su conocimiento, así como de las técnicas, métodos de trabajo, procedimientos, planes, clientes, informes, documentos y demás datos compilados o recibidos y todo elemento constitutivo o relativo a la propiedad de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. El incumplimiento de esta obligación que a criterio de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A, pueda afectarla, será considerada como falta grave siendo causal suficiente para la resolución del contrato por parte de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.
- 
- Los datos de carácter documental entregados por la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. a EL CONTRATISTA y obtenidos por éste durante la ejecución del servicio y la información producida una vez que se haya concluido el mismo, única y exclusivamente podrán ser utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del mismo, no pudiendo ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno ni siquiera a los meros efectos de conservación.
  - EL CONTRATISTA deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para que el contenido de dicha información no se divulgue a terceros sin autorización expresa de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A., debiendo garantizar la seguridad de los datos magnéticos y/o documentales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado adoptando las medidas necesarias. EL PROVEEDOR, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por EMAPA SAN MARTIN S.A., en materia de seguridad de la información.
- 
- 2. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE LA EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.**
- Tramitar y efectuar el pago del servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en las Bases del presente Términos de Referencia y el Contrato.
  - Supervisar y verificar, el estricto cumplimiento de las actividades comprendidas en el servicio contratado; así como, evaluar su desarrollo aplicando penalidades y sanciones establecidas en los Términos de Referencia, y planteando la resolución del contrato cuando corresponda.

**Bienes a Suministrar por la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.**

- Por razones de desarrollo y uso de tecnologías de información, la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A., proporcionará e instalará equipos de cómputo, software de su propiedad con los accesos y autorización de uso de los módulos y aplicativos requeridos para la ejecución de la gestión comercial.
- Bienes muebles como, escritorios, sillas, útiles de escritorio, sistema de aire acondicionado y/o ventiladores, serán proporcionados por la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.
- Estarán a cargo de EL CONTRATISTA el manejo y custodia de todos los bienes e insumos propios, y los entregados por EMAPA SAN MARTIN S.A., para la ejecución de los trabajos, siendo responsables por todos los riesgos y pérdidas que pudieren presentar los mismos, por cualquier motivo.

**TERMINOS ANTICIPADOS DE TRABAJOS POR VOLUNTAD DE LA EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.**

La EPS EMAPA San Martín S.A. se reserva el derecho, a su exclusivo juicio y discreción, de dar por terminado de manera anticipada el contrato en caso de que, por razones atribuibles al CONTRATISTA, se presenten las siguientes circunstancias:

1. Incumplimiento de Obligaciones Contractuales: El incumplimiento de las obligaciones contractuales especificadas, previamente comunicadas mediante instrucciones, órdenes de servicio o de trabajo.
2. Bajo Rendimiento: Una disminución significativa en el rendimiento de los trabajos, medida con base en las Órdenes de Trabajo que presenten atrasos en su atención.
3. Inobservancia de Acciones Ordenadas: El incumplimiento de las acciones ordenadas por la EPS EMAPA San Martín S.A.
4. Falsedad de Información: La provisión de información que carezca de veracidad.
5. Atención Inadecuada: La demostración reiterada de una atención inadecuada a los requerimientos de LA EPS EMAPA San Martín S.A.

La reiteración de las faltas anteriormente mencionadas constituirá, a juicio exclusivo de la EPS EMAPA San Martín S.A., causal suficiente para la terminación anticipada del contrato, sin que ello genere derecho a indemnización de perjuicios para el CONTRATISTA.

Además, la EPS EMAPA San Martín S.A. se reserva el derecho de, a su exclusivo juicio, y con un aviso previo no inferior a treinta (30) días calendario, dar por terminado de manera anticipada el contrato por razones tales como mal servicio, mala calidad, demoras en la ejecución u otras causas que afecten el desempeño del servicio. Este derecho de resolución de la EPS EMAPA San Martín S.A. no podrá ser impugnado por el CONTRATISTA bajo ninguna circunstancia, debiendo este aceptar dicha decisión sin dilaciones y renunciando a todo reclamo por daños y perjuicios que pudieran corresponderle.

En caso de que, por razones de servicio, sea necesario modificar temporal o definitivamente el régimen del contrato, ya sea aumentando o disminuyendo significativamente su alcance, la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. notificará a EL CONTRATISTA con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario. Este derecho de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. a modificar el contrato no podrá ser objeto de controversia por parte de EL CONTRATISTA, quien deberá aceptar dicha modificación sin demora alguna y renunciando a cualquier reclamo por daños y perjuicios que pudieran corresponderle.

#### **2.8. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO**

- Formación Académica y Experiencia de los ejecutivos de call center y atención al cliente.
- Póliza de seguro contra todo riesgo que cubra el 100% por conceptos de robo, hurto, deshonestidad.
- Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo SCTR – PENSION de todo el personal
- Póliza del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo SCTR – SALUD de todo el personal

#### **2.9. FORMA DE PAGO**

El pago se efectuará en forma mensual, previa presentación del informe de conformidad del área usuaria.

Los comprobantes de pago deberán emitirse en moneda nacional a nombre de la EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAN MARTIN con RUC N° 20143612431, con todos los requisitos exigidos por la SUNAT.

#### **2.10. REAJUSTE DE LOS PAGOS**

No se afectará a los precios ofertados; sin embargo, en caso de que la remuneración mínima vital se incremente, se procederá conforme a lo que se dispone en la ley.

#### **2.11. PLAZO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO**

El servicio de call center y atención al cliente se iniciará desde el día siguiente de la firma del contrato, hasta un período de treinta y seis (36) meses.

#### **2.12. LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO**

El servicio de Call Center y Atención al Cliente se prestará exclusivamente desde los ambientes designados para la Gerencia Comercial en la Sede Central de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A., ubicada en el Jr. Manuela Morey N° 110, Tarapoto. Esta ubicación será el centro operativo principal desde donde se gestionarán todas las actividades relacionadas con el servicio de atención telefónica y presencial a los usuarios.

#### **2.13. CONFORMIDAD.**



La conformidad del servicio será emitida por la Oficina de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial.

La conformidad se brindará dentro de los siete (07) días calendario siguiente de presentado el Reporte Mensual del Servicio de parte de EL CONTRATISTA a la ENTIDAD.

EMAPA SAN MARTIN S.A. podrá solicitar informes adicionales a EL CONTRATISTA, la cual deberá cumplir dentro del plazo que se le otorgue.

EMAPA SAN MARTIN S.A. solicitará a EL CONTRATISTA el cambio y/o retiro definitivo del personal observado previo sustento.

Las actividades descritas en el presente Terminó de Referencia ejecutada por EL CONTRATISTA deberá respetar las normas (jurídicas, técnicas y otros) vigentes que rigen el sector saneamiento.

EL CONTRATISTA deberá contar con una (01) oficina en el distrito de Tarapoto, con la finalidad de desarrollar procesos o actividades del contrato.

Así mismo la contratista deberá entregar en forma mensual lo siguiente:

- Copia de las planillas de pagos de sus trabajadores del mes anterior.
- Copia de los pagos efectuados a la SUNAT, AFP, ESSALUD (mes anterior).
- Y otros solicitados por la supervisión.

Dicha documentación deberá ser entregada a través de mesa de partes de la EPS, EMAPA SAN MARTIN S.A. , sito en Jr. Manuela Morey N° 110

#### 2.14. PENALIDADES E INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento:

##### 1. Penalidades por Incumplimiento Específico:

Por incumplimiento de procedimientos, protocolos, horarios de atención al público, tardanzas e inasistencias injustificadas del personal, así como el incumplimiento de instrucciones de las políticas de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A., se aplicará una penalidad equivalente al 10% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha del incidente. La EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. comunicará esta penalidad al PROVEEDOR mediante carta simple.

##### 2. Penalidad por Incumplimiento de Obligaciones Laborales:

Por incumplimiento en el pago de las obligaciones laborales de todo el personal acreditado ante la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A., en la fecha establecida por ley (remuneraciones, beneficios sociales, gratificaciones, vacaciones, aportaciones AFP/SNP, Essalud, liquidaciones, etc.), se aplicará una penalidad equivalente a 1 UIT vigente, sin importar el número de trabajadores afectados.

##### 3. Otras Penalidades:

Se aplicarán otras penalidades indicadas en el cuadro de penalidades adjunto, anexo 1.

La aplicación de penalidades por retraso injustificado en la atención de los servicios requeridos y las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con los artículos 161, 162 y 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PENALIDAD	MEDIO
<b>a.-</b>	<b>ASPECTOS TECNICOS Y LEGALES</b>			
	a.1. Incumplimiento de Normas Técnicas y Legales: El incumplimiento de las normativas jurídicas y técnicas vigentes en el sector saneamiento, incluyendo regulaciones, directivas y estándares de calidad aplicables, resultará en sanciones contractuales, multas o terminación anticipada del contrato, según lo establecido en el contrato y la legislación pertinente.	por cada caso	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
<b>b.-</b>	<b>ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL</b>			
	b.1. Falta de Acreditación de Pago de Obligaciones: La no acreditación del pago de obligaciones laborales, tributarias y previsionales será considerada una violación grave del contrato, sujeta a penalidades, multas o terminación anticipada.	por cada caso o trabajador	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	b.2.- Incumplimiento en la presentación de los contratos laborales de su personal dentro de los plazos estipulados por la normativa vigente.	por cada caso o trabajador	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	b.3.- Ocultamiento de la relación laboral con el trabajador mediante la omisión de su inclusión en la nómina oficial de la empresa.	por cada caso	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	B.4.- Pago de salarios que no concuerdan con los registros del libro de planillas, lo cual constituye un incumplimiento de las normativas laborales y puede resultar en sanciones económicas para la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y la contratista."	por cada caso o trabajador	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	accidentes de trabajo y enfermedades del personal, lo cual contraviene las normativas de seguridad y salud ocupacional y puede resultar en sanciones legales y administrativas para la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y la contratista."	por cada caso o trabajador	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	B.6.- Retraso en el pago oportuno de las remuneraciones de los trabajadores, lo cual puede infringir las disposiciones legales y contractuales y acarrear sanciones económicas para la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y la contratista."	por cada caso o trabajador	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
<b>c.-</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>			
	C.1.- Omisión en la entrega puntual de la información requerida por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., según lo establecido en los términos de referencia, lo cual puede afectar la planificación y la toma de decisiones de la empresa."	por cada caso	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	C.2.-Cumplimiento inadecuado de los plazos estipulados en la orden de trabajo emitida por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., lo cual constituye un incumplimiento contractual y puede acarrear penalizaciones según lo estipulado en el contrato."	por cada caso	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	C.3.- Falta de sustitución inmediata del personal identificado por la EPS EMAPA SAN MARTÍN como objeto de observación, lo cual puede resultar en la interrupción de las operaciones y afectar la continuidad y calidad de los servicios prestados."	por persona	2% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	C.4.- Falta de notificación puntual sobre las salidas y sustituciones de personal, lo cual puede afectar la continuidad y calidad de los servicios prestados por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por persona	2% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente



d.-	<b>EFFECTIVIDAD</b>			
	D.1.- Omisión en la realización de las labores programadas por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., lo cual constituye un incumplimiento de las actividades planificadas y puede resultar en penalizaciones según lo estipulado en el contrato."	por cada actividad	2% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	D.2.- Realización de labores sin la autorización previa de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., contraviniendo las disposiciones contractuales y normativas vigentes."	por cada caso	2% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	D.3.- Realizar labores deficientes que contravienen las especificaciones del contrato, lo cual constituye un incumplimiento contractual por parte de la contratista y puede resultar en acciones correctivas y sanciones según lo establecido en el acuerdo contractual y las normativas aplicables."	por cada caso	2% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	D.4.- Subcontratación de labores, lo cual implica la delegación de actividades a terceros por parte de la contratista, sujeta a las disposiciones contractuales y legales aplicables."	por cada caso	6% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	D.5.- Sobrepasar los límites temporales establecidos por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., conforme a lo indicado en los términos de referencia, lo cual constituye un incumplimiento de los tiempos acordados y puede dar lugar a penalizaciones según lo dispuesto en el contrato."	por cada caso	3% UIT y asume el total de la multa	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
e.-	<b>SERIEDAD Y PRESENTACIÓN</b>			
	E.1.- Ausencia de uso y exhibición del fotocheck por parte del personal, lo cual contraviene las normativas de seguridad y control de acceso establecidas por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por persona	1% UIT	Verificación e informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	E.2.- Ausencia de indumentaria reglamentaria por parte del personal, contraviniendo las normas de seguridad y presentación establecidas por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por persona	1% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	E.3 Contratación de personal que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., lo cual representa un incumplimiento de las normativas internas de selección de personal y puede afectar la calidad y eficiencia de los servicios prestados por la empresa en el ámbito del saneamiento y la gestión de aguas."	por persona	1% UIT	Verificación e informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	E.4.- Utilización inapropiada de la credencial por parte del personal de la contratista, lo cual puede comprometer la seguridad y el acceso a las instalaciones de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., contraviniendo las normas de control de acceso establecidas."	por persona	3% UIT	Verificación e informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente

<b>f.-</b>	<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>			
	F.1.- Causar daños y perjuicios a terceros durante la ejecución del contrato, por parte del personal del contratista, ya sea por acción u omisión, lo cual puede derivar en responsabilidades legales y económicas para la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y afectar su reputación en el ámbito de la prestación de servicios de saneamiento."	por cada caso	3% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	F.2.- Reclamo interpuesto por un usuario de los servicios de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. debido a maltrato por parte del personal y los perjuicios derivados de esta situación, lo cual constituye una falta a las políticas de atención al cliente y puede resultar en sanciones y acciones correctivas por parte de la empresa para garantizar la calidad en la prestación de servicios de saneamiento."	por cada caso	3% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	F.3.- Solicitar o recibir algún tipo de estímulo u otra compensación por parte del personal de la contratista por parte del usuario, lo cual va en contra de las políticas de integridad y ética empresarial de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y puede constituir un acto de corrupción."	por cada caso	3% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	F.4.- Recibir notificación oficial por parte de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. sobre el bajo rendimiento laboral constatado de los trabajadores de la contratista, lo cual puede derivar en medidas disciplinarias o correctivas según lo establecido en el contrato y las normativas internas de la empresa."	por cada caso	3% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
<b>g.-</b>	<b>INFORMACION</b>			
	G.1.- Suministro de información incorrecta o distorsionada sobre las actividades realizadas, lo cual puede afectar la toma de decisiones y la evaluación de desempeño en el contexto de los servicios prestados por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por cada caso	3% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	G.2.- Utilización inapropiada de la información antes, durante o después de la ejecución de la actividad, lo cual constituye una violación a las políticas de confidencialidad y puede resultar en sanciones legales y administrativas por parte de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por cada caso	4% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	G.3.- Falta de puntualidad en la entrega de los informes sobre las labores realizadas y las pendientes, lo cual puede obstaculizar la gestión eficiente de los proyectos y afectar la planificación de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por cada caso	4% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	G.4.- Omisión en la recopilación de la información necesaria de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. para el inicio de las labores, lo cual puede ocasionar retrasos en la ejecución de los trabajos y afectar la calidad y eficiencia de los servicios prestados."	por cada caso	4% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
<b>h.-</b>	<b>OTROS</b>			
	H.1.- Causar daños o perjuicios a la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. debido a acciones u omisiones por parte del personal de la contratista, lo cual puede resultar en responsabilidades legales y económicas para la empresa contratista y afectar la continuidad y calidad de los servicios prestados por la EPS."	por cada caso	4% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	H.2.- Faltar al respeto, tanto verbalmente como en acciones, al personal de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. durante la supervisión de los trabajos, por parte del personal de la contratista, lo cual constituye un incumplimiento de las normas de conducta laboral y puede resultar en medidas disciplinarias según lo estipulado en el contrato y las políticas internas de la empresa."	por cada caso	4% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente

### **3.1. Capacidad Legal.**

#### **3.1.1. Habilitación.**

El postor debe contar con:

- Constancia vigente de estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación Laboral – RENEEL, expedida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. En dicha constancia se debe detallar la actividad de Intermediación Laboral para el Servicio de Call Center y Atención al Cliente en la ciudad de Tarapoto, en la Categoría de Servicio Complementario "Servicio de Atención al cliente (y afines)".

#### **Acreditación:**

- Copia de la constancia vigente de estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral – RENEEL, expedida por el Ministerio de Trabajo y promoción del empleo.

### **3.2. Capacidad técnica y profesional.**

#### **Formación académica y experiencia del personal clave**

##### **Requisitos:**

- Profesional, bachiller y/o técnico en Administración, Contabilidad, Informática o carreras afines.
- Experiencia laboral en atención al Cliente mínimo 2 años
- Capacitación en atención al cliente o funciones afines.
- Conocimientos de computación e informática, debidamente acreditado.
- Responsable, puntual y líder, con capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
- No tener antecedentes Policiales, Penales ni Judiciales, el cual será acreditado en la documentación para la firma del contrato
- Disponibilidad a tiempo completo para desempeñarse en el cargo, su permanencia en el servicio es indispensable.

##### **Acreditación:**

La formación académica se acreditará con la presentación de copia del título profesional o técnico o copia del grado de Bachiller.

La Experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: copia simple de contratos y su respectiva conformidad, o constancias, o certificados o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

### **3.3. Experiencia del postor en la especialidad**

- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a **S/ 150,000.00 (Ciento cincuenta mil 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de atención al cliente, servicios, servicios de actividades comerciales tales como inspecciones domiciliarias y cobranzas.

#### 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.*

#### Advertencia

*De conformidad con el artículo 30 del Reglamento, las fichas de homologación aprobadas son de uso obligatorio para todas las contrataciones que realizan las Entidades, con independencia del monto de la contratación. En ese sentido, cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente, las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución homologados, son de uso obligatorio.*

#### Advertencia

*No se puede incluir como otras penalidades la sola presentación de la solicitud de autorización de sustitución del personal propuesto.*

#### 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 LEGAL
	HABILITACIÓN
	<p><b><u>Requisitos:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia vigente de estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación Laboral – RENEEL, expedida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. En dicha constancia se debe detallar la actividad de Intermediación Laboral para el Servicio de Call Center y Atención al Cliente en la ciudad de Tarapoto, en la Categoría de Servicio Complementario “Servicio de Atención al cliente (y afines)”.</li> </ul> <p><b><u>Acreditación:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la constancia vigente de estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral – RENEEL, expedida por el Ministerio de Trabajo y promoción del empleo.</li> </ul>
B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<b><u>Requisitos:</u></b>

	<table><tr><th>Cargo</th><th>Cantidad</th><th>Formación Académica</th></tr><tr><td>Coordinador</td><td>01</td><td>Profesional, bachiller y/o técnico en Administración o Contabilidad o Informática o carreras afines</td></tr></table> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El grado de bachiller o el título 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: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso el 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. Para el caso de egresados, se debe presentar la documentación que acredite tal condición.</p>	Cargo	Cantidad	Formación Académica	Coordinador	01	Profesional, bachiller y/o técnico en Administración o Contabilidad o Informática o carreras afines
Cargo	Cantidad	Formación Académica					
Coordinador	01	Profesional, bachiller y/o técnico en Administración o Contabilidad o Informática o carreras afines					
B.3.2	<b>CAPACITACIÓN</b>						
	<p><u>Requisitos:</u></p> <table><tr><th>Cargo</th><th>Cantidad</th><th>Capacitaciones</th></tr><tr><td>Coordinador</td><td>01</td><td>-Capacitación en atención al cliente o funciones afines. -Conocimientos de computación e informática, debidamente acreditado.</td></tr></table> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda, donde se acredite fehacientemente la cantidad de horas de capacitación requerida.</p>	Cargo	Cantidad	Capacitaciones	Coordinador	01	-Capacitación en atención al cliente o funciones afines. -Conocimientos de computación e informática, debidamente acreditado.
Cargo	Cantidad	Capacitaciones					
Coordinador	01	-Capacitación en atención al cliente o funciones afines. -Conocimientos de computación e informática, debidamente acreditado.					
B.4	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>						
	<p><u>Requisitos:</u></p> <table><tr><th>Cargo</th><th>Cantidad</th><th>Experiencia laboral</th></tr><tr><td>Coordinador</td><td>01</td><td>Experiencia laboral en atención al Cliente mínimo 2 años</td></tr></table> <p><a href="#">De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</a></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>	Cargo	Cantidad	Experiencia laboral	Coordinador	01	Experiencia laboral en atención al Cliente mínimo 2 años
Cargo	Cantidad	Experiencia laboral					
Coordinador	01	Experiencia laboral en atención al Cliente mínimo 2 años					
C	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>						
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 150,000.00 (Ciento cincuenta mil y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p>						



	<p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <p><b>Servicios de atención al cliente, servicios, servicios de actividades comerciales tales como inspecciones domiciliarias y cobranzas.</b></p> <p><b><u>Acreditación:</u></b></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>8</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el <b>Anexo N° 9</b>.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p>
--	--

#### CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<b>A.</b>	<b>PRECIO</b>	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (<b>Anexo N° 6</b>).</p>		<p>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> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p> <i>i</i> = Oferta  <b>P<sub>i</sub></b> = Puntaje de la oferta a evaluar  <b>O<sub>i</sub></b> = Precio <i>i</i>  <b>O<sub>m</sub></b> = Precio de la oferta más baja  <b>PMP</b> = Puntaje máximo del precio         </p> <p style="text-align: right;"><b>[ 100 ] puntos</b></p>

#### Importante

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



## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

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

Conste por el presente documento, la **SERVICIO DE CALL CENTER Y ATENCION AL CLIENTE DE EMAPA SAN MARTIN S.A**, que celebra de una parte EMAPA SAN MARTIN S.A, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N°20143612431, con domicilio legal en Jr. Federico Sanchez N°900 Tarapoto, representada por Ing. Margot Vásquez panduro, 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°2-2024-EMAPA-SM-CS-1** para la contratación de **SERVICIO DE CALL CENTER Y ATENCION AL CLIENTE DE EMAPA SAN MARTIN S.A.**, [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto **SERVICIO DE CALL CENTER Y ATENCION AL CLIENTE DE EMAPA SAN MARTIN S.A.**

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

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

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

### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>9</sup>**

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

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

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA

<sup>9</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

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

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

El plazo de ejecución del presente contrato es de [...1095 días calendarios...], el mismo que se computa desde el día siguiente del perfeccionamiento del contrato.

#### **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**

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

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

##### **Importante**

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

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

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

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

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. **La conformidad será otorgada por Oficina de Atención al Cliente**, en el plazo máximo de siete días de producida la recepción.

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

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

**CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

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

**CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES**

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

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

Donde:

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

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

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

**Importante**

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

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

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

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

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PENALIDAD	MEDIO
a.-	<b>ASPECTOS TECNICOS Y LEGALES</b>			
	a.1. Incumplimiento de Normas Técnicas y Legales: El incumplimiento de las normativas jurídicas y técnicas vigentes en el sector saneamiento, incluyendo regulaciones, directivas y estándares de calidad aplicables, resultará en sanciones contractuales, multas o terminación anticipada del contrato, según lo establecido en el contrato y la legislación pertinente.	por cada caso	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
b.-	<b>ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL</b>			
	b.1. Falta de Acreditación de Pago de Obligaciones: La no acreditación del pago de obligaciones laborales, tributarias y previsionales será considerada una violación grave del contrato, sujeta a penalidades, multas o terminación anticipada.	por cada caso o trabajador	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	b.2.- Incumplimiento en la presentación de los contratos laborales de su personal dentro de los plazos estipulados por la normativa vigente.	por cada caso o trabajador	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	b.3.- Ocultamiento de la relación laboral con el trabajador mediante la omisión de su inclusión en la nómina oficial de la empresa.	por cada caso	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	B.4.- Pago de salarios que no concuerdan con los registros del libro de planillas, lo cual constituye un incumplimiento de las normativas laborales y puede resultar en sanciones económicas para la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y la contratista."	por cada caso o trabajador	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	accidentes de trabajo y enfermedades del personal, lo cual contraviene las normativas de seguridad y salud ocupacional y puede resultar en sanciones legales y administrativas para la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y la contratista."	por cada caso o trabajador	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	B.6.- Retraso en el pago oportuno de las remuneraciones de los trabajadores, lo cual puede infringir las disposiciones legales y contractuales y acarrear sanciones económicas para la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y la contratista."	por cada caso o trabajador	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
c.-	<b>PUNTUALIDAD</b>			
	C.1.- Omisión en la entrega puntual de la información requerida por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., según lo establecido en los términos de referencia, lo cual puede afectar la planificación y la toma de decisiones de la empresa."	por cada caso	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	C.2.-Cumplimiento inadecuado de los plazos estipulados en la orden de trabajo emitida por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., lo cual constituye un incumplimiento contractual y puede acarrear penalizaciones según lo estipulado en el contrato."	por cada caso	3% UIT	verificación de documentos remitidos por el Contratista
	C.3.- Falta de sustitución inmediata del personal identificado por la EPS EMAPA SAN MARTÍN como objeto de observación, lo cual puede resultar en la interrupción de las operaciones y afectar la continuidad y calidad de los servicios prestados."	por persona	2% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	C.4.- Falta de notificación puntual sobre las salidas y sustituciones de personal, lo cual puede afectar la continuidad y calidad de los servicios prestados por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por persona	2% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente

d.-	<b>EFFECTIVIDAD</b>			
	D.1.- Omisión en la realización de las labores programadas por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., lo cual constituye un incumplimiento de las actividades planificadas y puede resultar en penalizaciones según lo estipulado en el contrato."	por cada actividad	2% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	D.2.- Realización de labores sin la autorización previa de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., contraviniendo las disposiciones contractuales y normativas vigentes."	por cada caso	2% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	D.3.- Realizar labores deficientes que contravienen las especificaciones del contrato, lo cual constituye un incumplimiento contractual por parte de la contratista y puede resultar en acciones correctivas y sanciones según lo establecido en el acuerdo contractual y las normativas aplicables."	por cada caso	2% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	D.4.- Subcontratación de labores, lo cual implica la delegación de actividades a terceros por parte de la contratista, sujeta a las disposiciones contractuales y legales aplicables."	por cada caso	6% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	D.5.- Sobrepasar los límites temporales establecidos por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., conforme a lo indicado en los términos de referencia, lo cual constituye un incumplimiento de los tiempos acordados y puede dar lugar a penalizaciones según lo dispuesto en el contrato."	por cada caso	3% UIT y asume el total de la multa	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
e.-	<b>SERIEDAD Y PRESENTACIÓN</b>			
	E.1.- Ausencia de uso y exhibición del fotocheck por parte del personal, lo cual contraviene las normativas de seguridad y control de acceso establecidas por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por persona	1% UIT	Verificación e informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	E.2.- Ausencia de indumentaria reglamentaria por parte del personal, contraviniendo las normas de seguridad y presentación establecidas por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por persona	1% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	E.3 Contratación de personal que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., lo cual representa un incumplimiento de las normativas internas de selección de personal y puede afectar la calidad y eficiencia de los servicios prestados por la empresa en el ámbito del saneamiento y la gestión de aguas."	por persona	1% UIT	Verificación e informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	E.4.- Utilización inapropiada de la credencial por parte del personal de la contratista, lo cual puede comprometer la seguridad y el acceso a las instalaciones de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., contraviniendo las normas de control de acceso establecidas."	por persona	3% UIT	Verificación e informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente



<b>f.-</b>	<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>			
	F.1.- Causar daños y perjuicios a terceros durante la ejecución del contrato, por parte del personal del contratista, ya sea por acción u omisión, lo cual puede derivar en responsabilidades legales y económicas para la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y afectar su reputación en el ámbito de la prestación de servicios de saneamiento."	por cada caso	3% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	F.2.- Reclamo interpuesto por un usuario de los servicios de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. debido a maltrato por parte del personal y los perjuicios derivados de esta situación, lo cual constituye una falta a las políticas de atención al cliente y puede resultar en sanciones y acciones correctivas por parte de la empresa para garantizar la calidad en la prestación de servicios de saneamiento."	por cada caso	3% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	F.3.- Solicitar o recibir algún tipo de estímulo u otra compensación por parte del personal de la contratista por parte del usuario, lo cual va en contra de las políticas de integridad y ética empresarial de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. y puede constituir un acto de corrupción."	por cada caso	3% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	F.4.- Recibir notificación oficial por parte de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. sobre el bajo rendimiento laboral constatado de los trabajadores de la contratista, lo cual puede derivar en medidas disciplinarias o correctivas según lo establecido en el contrato y las normativas internas de la empresa."	por cada caso	3% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
<b>g.-</b>	<b>INFORMACION</b>			
	G.1.- Suministro de información incorrecta o distorsionada sobre las actividades realizadas, lo cual puede afectar la toma de decisiones y la evaluación de desempeño en el contexto de los servicios prestados por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por cada caso	3% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	G.2.- Utilización inapropiada de la información antes, durante o después de la ejecución de la actividad, lo cual constituye una violación a las políticas de confidencialidad y puede resultar en sanciones legales y administrativas por parte de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por cada caso	4% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	G.3.- Falta de puntualidad en la entrega de los informes sobre las labores realizadas y las pendientes, lo cual puede obstaculizar la gestión eficiente de los proyectos y afectar la planificación de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A."	por cada caso	4% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	G.4.- Omisión en la recopilación de la información necesaria de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. para el inicio de las labores, lo cual puede ocasionar retrasos en la ejecución de los trabajos y afectar la calidad y eficiencia de los servicios prestados."	por cada caso	4% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
<b>h.-</b>	<b>OTROS</b>			
	H.1.- Causar daños o perjuicios a la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. debido a acciones u omisiones por parte del personal de la contratista, lo cual puede resultar en responsabilidades legales y económicas para la empresa contratista y afectar la continuidad y calidad de los servicios prestados por la EPS."	por cada caso	4% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente
	H.2.- Faltar al respeto, tanto verbalmente como en acciones, al personal de la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A. durante la supervisión de los trabajos, por parte del personal de la contratista, lo cual constituye un incumplimiento de las normas de conducta laboral y puede resultar en medidas disciplinarias según lo estipulado en el contrato y las políticas internas de la empresa."	por cada caso	4% UIT	Informe de la jefatura de la Oficina de atención al cliente

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN**

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>10</sup>**

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.

<sup>10</sup> 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).

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

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
“LA ENTIDAD”

\_\_\_\_\_  
“EL CONTRATISTA”

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>11</sup>.*

---

<sup>11</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**

Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>12</sup>				Sí	No
Correo electrónico :					

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>13</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

<sup>12</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

<sup>13</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**Importante**

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

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**

Presente.-

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

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>14</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>15</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

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

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

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

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

<sup>14</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>15</sup> Ibídem.

<sup>16</sup> Ibídem.



4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>17</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

<b>Importante</b>
<i>La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.</i>

---

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

## ANEXO N° 2

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

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**  
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

### ANEXO N° 3

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

**ANEXO N° 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

## ANEXO N° 5

### PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**

Presente.-

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

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>18</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>19</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>20</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

---

<sup>18</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>19</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>20</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

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

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

**Importante**

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



## ANEXO N° 6

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**  
Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
<b>TOTAL</b>	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*  
*"Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]"*.

**ANEXO N° 7**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA  
EXONERACIÓN DEL IGV**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento que gozo del beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, dado que cumpla con las condiciones siguientes:

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa<sup>21</sup> se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

*Cuando se trate de consorcios, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los integrantes del consorcio, salvo que se trate de consorcios con contabilidad independiente, en cuyo caso debe ser suscrita por el representante común, debiendo indicar su condición de consorcio con contabilidad independiente y el número de RUC del consorcio.*

<sup>21</sup> En el artículo 1 del "Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía" se define como "empresa" a las "Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquellas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta."

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**  
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>22</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>23</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>24</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>25</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>26</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>27</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>22</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>23</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

<sup>24</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN *“Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”*. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, *“... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”*.

<sup>25</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>26</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>27</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>22</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>23</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>24</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>25</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>26</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>27</sup>
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

## ANEXO N° 9

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

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**  
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

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

#### **Importante**

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

**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°2-2024-EMAPA-SM-SA-CS-1**

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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